

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	145	48.3
หญิง	155	51.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 48.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-25 ปี	22	7.3
26-30 ปี	143	47.7
31-35 ปี	98	32.7
36-40 ปี	20	6.6
41-45 ปี	2	0.7
46-50 ปี	11	3.7
51 ปีขึ้นไป	4	1.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระหว่างอายุ 26-30 ปี ร้อยละ 47.7 รองลงมาอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 32.7 และอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	183	61.0
สมรส	108	36.0
ม่าย/หย่าร้าง	9	3.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 61.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 36.0 และม่าย/หย่าร้าง ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม)	69	23.0
พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม	136	45.4
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	24.3
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	22	7.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ร้อยละ 45.4 รองลงมา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.3 และพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	16	5.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า(ปวช.)	41	13.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)	75	25.0
ปริญญาตรี	162	54.0
ปริญญาโท	6	2.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) ร้อยละ 25.0 และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า (ปวช.) ร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 - 10,000 บาท	60	20.0
10,001- 15,000 บาท	52	17.3
15,001 - 20,000 บาท	106	35.4
20,001- 25,000 บาท	52	17.3
25,001 - 30,000 บาท	28	9.3
30,001-50,000 บาท	0	0.0
50,001 บาทขึ้นไป	2	0.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนในช่วงระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 35.4 รองลงมา 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 20.0 และ ช่วง 10,001- 15,000 บาท กับ 20,001- 25,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยสุทธิต่อเดือน (รายได้คงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำแล้ว)

รายได้เฉลี่ยสุทธิต่อเดือน (รายได้คงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำแล้ว)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	119	39.7
5,000 - 10,000 บาท	157	52.3
10,001- 15,000 บาท	17	5.7
15,001 - 20,000 บาท	5	1.7
20,001- 25,000 บาท	0	0.0
25,001 - 30,000 บาท	2	0.7
30,001 บาทขึ้นไป	0	0.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยสุทธิต่อเดือน (รายได้คงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำแล้ว) คือ 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 39.7 และ 10,001- 15,000 บาท ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีบัตรสมาชิกหรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน

การมีบัตรสมาชิกหรือการใช้บริการสินเชื่อของบริษัท สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่ง ประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
บมจ.อ็อน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)	193	64.3
บมจ.อีซี บาย / (บัตรเครดิต พลัส)	151	50.3
บมจ.อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	13	4.3
บจก.อยุธยา แคปปิตอลเซอร์วิสเชส	79	26.3
บจก.โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย)	23	7.7
บจก.เค ที บี ลีสซิ่ง	14	4.7
บมจ.ซิงเกอร์ประเทศไทย	11	3.7
บจก.บัตรกรุงศรีอยุธยา	26	8.7
บจก.เมืองไทย ลีสซิ่ง	42	14.0
บมจ.บัตรกรุงไทย	81	27.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัตรสมาชิกหรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการในอำเภอเมืองลำพูนคือ บมจ. อ็อน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) ร้อยละ 64.3 รองลงมาได้แก่ บมจ. อีซี บาย / (บัตรเครดิต พลัส) ร้อยละ 50.3 และ บจก. อยุธยา แคปปิตอลเซอร์วิสเชส ร้อยละ 26.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บัตร/หรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน

ลักษณะการใช้บัตร/หรือการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้เป็นประจำ	96	32.0
ใช้ตามโปรโมชั่น	81	27.0
สำรองไว้สำหรับยามฉุกเฉิน	89	29.7
ยังไม่เปิดใช้บริการ	34	11.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าลักษณะการใช้บัตร/หรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากที่สุดคือ ใช้เป็นประจำ ร้อยละ 32.0 รองลงมา สำรองไว้สำหรับยามฉุกเฉิน ร้อยละ 29.7 และใช้ตามโปรโมชั่น ร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำวงเงินสินเชื่อที่ได้รับไปใช้

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับถูกนำไปใช้	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องเล่นดีวีดี	191	63.7
ซื้ออุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน เป็นต้น	164	54.7
ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	108	36.0
ซื้อรถจักรยานยนต์	90	30.0
เบิกเป็นเงินสดเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว	164	54.7
เบิกเป็นเงินสดเพื่อนำไปชำระ สินเชื่ออื่นๆ	122	40.7
ชำระค่าการศึกษาของตนเอง/บุตร/ญาติ	84	28.0
ค่ารักษาพยาบาลของตนเอง/บุตร/ญาติ	62	20.7
เพื่อการท่องเที่ยว	51	17.0
นำเงินสินเชื่อที่ได้ไปลงทุนในกิจการ	23	7.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้นำวงเงินสินเชื่อที่ได้รับไปใช้ คือ ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องเล่นดีวีดี คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาในจำนวนที่เท่ากันคือ ซื้ออุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน เป็นต้น และเบิกเป็นเงินสดเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว ร้อยละ 54.7 และเบิกเป็นเงินสดเพื่อนำไปชำระ สินเชื่ออื่นๆ ร้อยละ 40.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

เหตุผลที่เลือกที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อใช้ซื้อสินค้าในกรณีที่เงินสดมีไม่เพียงพอ	204	68.0
ต้องการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน	185	61.7
คิดว่าเป็นการออมเงินรูปแบบหนึ่งได้ผลตอบแทนเป็นสินค้า	88	29.3
ชำระค่าสินค้าในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าแหล่งเงินกู้อื่น	160	53.3
ชำระค่าสินค้าแบ่งจ่ายเป็นงวดได้ จำนวนหลายงวด	171	57.0
ได้รับการชักชวนจากพนักงานในร้านค้าที่ซื้อสินค้า	42	14.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุดคือ เพื่อใช้ซื้อสินค้าในกรณีที่เงินสดมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ ต้องการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ร้อยละ 61.7 และชำระค่าสินค้าแบ่งจ่ายเป็นงวดได้ จำนวนหลายงวด ร้อยละ 57.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินที่อนุมัติสูง	68 (22.7)	78 (26.0)	141 (47.0)	13 (4.3)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	2
เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร	49 (16.3)	74 (24.7)	151 (50.3)	13 (4.3)	13 (4.3)	3.44 (ปานกลาง)	4
สามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้	73 (24.3)	107 (35.7)	71 (23.7)	37 (12.3)	12 (4.0)	3.64 (มาก)	3
วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้	84 (28.0)	96 (32.0)	59 (19.7)	50 (16.7)	11 (3.7)	3.64 (มาก)	3
สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้	96 (32.0)	55 (18.3)	127 (42.3)	11 (3.7)	11 (3.7)	3.71 (มาก)	1
สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	53 (17.7)	153 (51.0)	59 (19.7)	24 (8.0)	11 (3.7)	3.71 (มาก)	1
ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ	131 (43.7)	30 (10.0)	60 (20.0)	68 (22.7)	11 (3.7)	3.67 (มาก)	2

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ และสามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา วงเงินที่อนุมัติสูง และความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ลำดับที่สาม สามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้ และวงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	131 (43.7)	122 (40.7)	35 (11.7)	0 (0.0)	12 (4.0)	4.20 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมการใช้งานต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	65 (21.7)	118 (39.3)	105 (35.0)	12 (4.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	4
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท	87 (29.0)	87 (29.0)	92 (30.7)	34 (11.3)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	95 (31.7)	89 (29.7)	50 (16.7)	55 (18.3)	11 (3.7)	3.67 (มาก)	6
ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร	110 (36.7)	42 (14.0)	106 (35.3)	31 (10.3)	11 (3.7)	3.70 (มาก)	5
ไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตรสมาชิกรายปี	110 (36.7)	112 (37.3)	56 (18.7)	11 (3.7)	11 (3.7)	4.00 (มาก)	2
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด, สูญหาย	84 (28.0)	66 (22.0)	67 (22.3)	59 (19.7)	24 (8.0)	3.42 (ปานกลาง)	9
ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับคิดนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	64 (21.3)	87 (29.0)	84 (28.0)	54 (18.0)	11 (3.7)	3.46 (ปานกลาง)	8
มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด	77 (25.7)	96 (32.0)	71 (23.7)	45 (15.0)	11 (3.7)	3.61 (มาก)	7

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตรสมาชิกรายปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท	13 (4.3)	141 (47.0)	106 (35.3)	26 (8.7)	14 (4.7)	3.38 (ปานกลาง)	9
สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต	27 (9.0)	65 (21.7)	114 (38.0)	94 (31.3)	0 (0.0)	3.08 (ปานกลาง)	11
สามารถสมัครได้ทันทีตามสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือจุดให้บริการ เช่น ร้านสยามทีวี	74 (24.7)	118 (39.3)	82 (27.3)	26 (8.7)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	4
มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง	102 (34.0)	118 (39.3)	54 (18.0)	26 (8.7)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	1
ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ในจุดที่หาได้ง่าย	106 (35.3)	53 (17.7)	101 (33.7)	40 (13.3)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	5
มีสาขาตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี	78 (26.0)	127 (42.3)	68 (22.7)	27 (9.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	3
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคลมีเพียงพอ	27 (9.0)	139 (46.3)	134 (44.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	7
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล	62 (20.7)	116 (38.7)	108 (36.0)	14 (4.7)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	5
มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking)	75 (25.0)	28 (9.3)	104 (34.7)	93 (31.0)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)	10

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการธุรกรรมทาง การเงินโดยผ่าน อินเทอร์เน็ต (I-Banking)	27 (9.0)	61 (20.3)	91 (30.3)	73 (24.3)	48 (16.0)	2.82 (ปานกลาง)	13
ช่องทางการชำระสินค้าที่มี หลากหลาย เช่น ตู้ชำระสินค้า เงินสดอัตโนมัติ, ผ่านเคาท์ เตอร์ของธนาคาร	82 (27.3)	111 (37.0)	94 (31.3)	13 (4.3)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	2
ความสะดวกของสถานที่ จอดรถ	83 (27.7)	90 (30.0)	78 (26.0)	24 (8.0)	25 (8.3)	3.61 (มาก)	8
ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและ ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)	57 (19.0)	69 (23.0)	53 (17.7)	73 (24.3)	48 (16.0)	3.05 (ปานกลาง)	12
มีสำนักงานสาขาในลำพูน หลายสาขา	73 (24.3)	76 (25.3)	123 (41.0)	28 (9.4)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	6

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
ลำดับแรกได้แก่ มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา
ช่องทางการชำระสินค้ามีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระสินค้าเงินสดอัตโนมัติ, ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร
(ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีสาขาตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ	6 (2.0)	139 (46.3)	68 (22.7)	61 (20.3)	26 (8.7)	3.13 (ปานกลาง)	5
การส่งข้อความโฆษณาทาง จดหมาย, Email และ SMS	6 (2.0)	72 (24.0)	87 (29.0)	109 (36.3)	26 (8.7)	2.74 (ปานกลาง)	8
การแนะนำบริการโดยพนักงานบริษัทหรือตัวแทนขาย	0 (0.0)	95 (31.7)	126 (42.0)	65 (21.7)	14 (4.7)	3.01 (ปานกลาง)	6
มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน	50 (16.7)	146 (48.7)	33 (11.0)	60 (20.0)	11 (3.7)	3.55 (มาก)	2
สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม	47 (15.7)	115 (38.3)	94 (31.3)	33 (11.0)	11 (3.7)	3.51 (มาก)	3
สะสมคะแนนจากการใช้บัตรเพื่อแลกกับของรางวัล	33 (11.0)	100 (33.3)	63 (21.0)	104 (34.7)	0 (0.0)	3.21 (ปานกลาง)	4
มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า	70 (23.3)	137 (45.7)	92 (30.7)	0 (0.0)	1 (0.3)	3.92 (มาก)	1
การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	6 (2.0)	78 (26.0)	131 (43.7)	71 (23.7)	14 (4.7)	2.97 (ปานกลาง)	7

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การเปิดบูธในงานมหกรรม การเงิน (Money Expo)	28 (9.3)	50 (16.7)	79 (26.3)	81 (27.0)	62 (20.7)	2.67 (ปานกลาง)	10
มีกิจกรรมเพื่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (CSR) เช่น โครงการมอบ ทุนการศึกษา	39 (13.0)	52 (17.3)	63 (21.0)	70 (23.3)	76 (25.3)	2.69 (ปานกลาง)	9

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา มีโปร โมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และสามารถใช้บริการสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานสินเชื่อ/พนักงาน รับชำระเงิน มีบุคลิกภาพ ภายนอกและการแต่งกาย เหมาะสม	14 (4.7)	99 (33.0)	71 (23.7)	116 (38.7)	0 (0.0)	3.04 (ปานกลาง)	7
พนักงานสินเชื่อ/พนักงาน รับชำระเงินพูดจาสุภาพ มี มนุษยสัมพันธ์ดี	53 (17.7)	114 (38.0)	133 (44.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	2
พนักงานสินเชื่อ/พนักงาน รับชำระเงินมีความรู้ ความสามารถแนะนำและ แก้ไขปัญหาในการ ให้บริการได้	40 (13.3)	114 (38.0)	101 (33.7)	45 (15.0)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	4
พนักงานสินเชื่อ/พนักงาน รับชำระเงิน มีความ ชำนาญในการให้บริการ	62 (20.7)	80 (26.7)	147 (49.0)	11 (3.7)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	3
พนักงานสินเชื่อ/พนักงาน รับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ	92 (30.7)	118 (39.3)	42 (14.0)	48 (16.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	1
พนักงานสินเชื่อ/พนักงาน รับชำระให้บริการลูกค้า ด้วยความเท่าเทียม (ไม่มี การเลือกปฏิบัติ เช่น การ แซงคิว)	35 (11.7)	123 (41.0)	95 (31.7)	47 (15.7)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	5
พนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียด ได้ชัดเจนและใช้ภาษา เข้าใจง่าย	35 (11.7)	111 (37.0)	107 (35.7)	25 (8.3)	22 (7.3)	3.37 (ปานกลาง)	6

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยย่อยในระดับมากได้แก่ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย	130 (43.3)	154 (51.3)	16 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	1
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว	153 (51.0)	92 (30.7)	55 (18.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	2
การแจ้งผลการอนุมัติที่สะดวก รวดเร็ว	117 (39.0)	82 (27.3)	79 (26.3)	22 (7.3)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	4
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง	78 (26.0)	156 (52.0)	44 (14.7)	22 (7.3)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	5
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา	78 (26.0)	94 (31.3)	106 (35.3)	0 (0.0)	22 (7.3)	3.69 (มาก)	6
มีช่องทางการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM , ผ่าน E-Banking	136 (45.3)	81 (27.0)	35 (11.7)	48 (16.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	3
จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา	77 (25.7)	80 (26.7)	92 (30.7)	51 (17.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	7
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	98 (32.7)	44 (14.7)	74 (24.7)	48 (16.0)	36 (12.0)	3.40 (ปานกลาง)	8

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีช่องทางการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM ผ่าน E-Banking (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สำนักงานสาขามีความ สะอาด สวยงาม	36 (12.0)	43 (14.3)	99 (33.0)	122 (40.7)	0 (0.0)	2.98 (ปานกลาง)	7
สำนักงานสาขา มีอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกที่ ทันสมัย ครบครัน	68 (22.7)	31 (10.3)	165 (55.0)	36 (12.0)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)	4
มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการ เพียงพอ สะดวกสบาย	60 (20.0)	75 (25.0)	143 (47.7)	22 (7.3)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	2
พื้นที่ของจุดบริการมีขนาด เหมาะสมกับจำนวนผู้มา ใช้บริการ	39 (13.0)	145 (48.3)	116 (38.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	1
เป็นสถานที่ปลอดภัยใน การเข้าไปใช้บริการ ใน การนำเงินมาชำระ หรือ การจัดเก็บเอกสาร สิ่งของ ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	19 (6.3)	105 (35.0)	104 (34.7)	72 (24.0)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	6
มีป้ายและสัญลักษณ์แสดง จุดให้บริการที่เห็นชัดเจน	39 (13.0)	115 (38.3)	78 (26.0)	68 (22.7)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)	5
พื้นที่ของสถานที่จอดรถมี ขนาดเหมาะสมและ ปลอดภัย	28 (9.3)	108 (36.0)	153 (51.0)	11 (3.7)	0 (0.0)	3.51 (มาก)	3

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.58) และพื้นที่ของสถานที่จอดรถมีขนาดเหมาะสมและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	พนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป	พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินที่อนุมัติสูง	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)	3.67 (มาก)
เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร	3.58 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
สามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)
วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้	3.74 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.95 (มาก)	3.64 (มาก)
สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้	3.46 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)
สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)	3.71 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ	3.30 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	4.27 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ และความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร และสามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ วงเงินที่อนุมัติสูง สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือผ่อนสินค้าได้ สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร และสามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	พนักงาน บริษัทห้าง ร้านทั่วไป	พนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ ให้บริการรายอื่น	3.99 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินต่ำ กว่าผู้ให้บริการรายอื่น	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการ ชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้า ตามจุดให้บริการของบริษัท	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับชำระ ผ่านผู้ให้บริการรับชำระ ต่ำ กว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าใน การสมัคร	3.49 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตร สมาชิกรายปี	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออก บัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด, สูญหาย	3.59 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับคิด ชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการ รายอื่น	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระ ค่าบริการก่อนกำหนด	3.45 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับผิคนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น และ มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่ กรณีบัตรชำรุด,สูญหาย ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระ ต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด,สูญหาย ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับผิคนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น และ มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียม/ค่าปรับผิคนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	พนักงาน บริษัทห้างร้าน ทั่วไป	พนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถสมัครผ่านสาขาหรือ เคาท์เตอร์ให้บริการของ บริษัท	3.22 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
สามารถสมัครได้ทันทีตาม สถานที่จำหน่ายสินค้า หรือ จุดให้บริการ เช่น ร้านสยาม ทีวี	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)
มีพนักงานหรือตัวแทนขาย ไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ในจุดที่ หาได้ง่าย	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)
มีสาขาตั้งอยู่ในห้างสรรพ สินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้ บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคลมีเพียงพอ	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)
ความสะดวกในการหาสถานที่ ที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงิน สินเชื่อส่วนบุคคล	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	พนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป	พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking)	3.06 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking)	2.94 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ช่องทางการชำระสินค้าที่มีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระสินค้าอัตโนมัติ, ผ่านเคาเตอร์ของธนาคาร	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)	3.61 (มาก)
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)	2.94 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีสำนักงานสาขาในลำพูนหลายสาขา	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาเตอร์ให้บริการของบริษัทสามารถสมัครผ่านเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) ความสะดวกของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และมีสำนักงานสาขาในลำพูนหลายสาขาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ในจุดที่หาได้ง่าย มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	พนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป	พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาบริการสินค้าส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ	3.14 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การสั่งซื้อความโฆษณาทางจดหมาย Email และSMS	2.81 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
การแนะนำบริการโดยพนักงานบริษัทหรือตัวแทนขาย	2.84 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม	3.35 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)
สะสมคะแนนจากการใช้บัตรเพื่อแลกกับของรางวัล	2.93 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	พนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป	พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเปิดบุชตามสถานที่สาธารณะเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการสินค้าส่วนบุคคล	2.84 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การเปิดบูชในงานมหกรรมการเงิน (Money Expo)	2.83 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
มีกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (CSR) เช่น โครงการมอบทุนการศึกษา	2.72 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า และมีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก, ชำระตรงได้ทอง, เพื่อนแนะนำเพื่อน และสามารถใช้บริการสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า และสามารถใช้บริการสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า และสามารถใช้บริการสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	พนักงาน บริษัทห้าง ร้านทั่วไป	พนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงิน มีบุคลิกภาพ ภายนอกและการแต่งกาย เหมาะสม	3.04 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี	3.48 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงินมีความรู้ความ สามารถแนะนำและแก้ไข ปัญหาในการให้บริการได้	3.36 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงิน มีความชำนาญใน การให้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงินมีความรวดเร็ว ใน การให้บริการ	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	3.59 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระให้บริการลูกค้าด้วย ความเท่าเทียม (ไม่มีเลือก ปฏิบัติ เช่น การแซงคิว)	3.36 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงาน Call Center สามารถ อธิบายรายละเอียดได้ชัดเจน และใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.23 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น การแซงคิว) และพนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียดได้ชัดเจนและใช้ภาษาเข้าใจง่าย ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ				
	พนักงาน บริษัทห้าง ร้านทั่วไป	พนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย	4.28 (มาก)	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ที่รวดเร็ว	4.09 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)
การแจ้งผลการอนุมัติที่สะดวก รวดเร็ว	3.74 (มาก)	4.18 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา	3.54 (มาก)	3.87 (มาก)	3.58 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
มีช่องทางบริการรับชำระที่ หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระ ผ่านตู้ ATM , ผ่าน E-Banking	3.90 (มาก)	4.24 (มาก)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	4.02 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอใน การให้บริการในแต่ละช่วงเวลา	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องจำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม. ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และในเรื่อง การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม. ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	พนักงาน บริษัทห้าง ร้านทั่วไป	พนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรม	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	รวม
	n=69	n=136	n=73	n=22	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขามีความสะอาด สวยงาม	2.88 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
สำนักงานสาขา มีอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ครบครัน	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการ เพียงพอ สะดวกสบาย	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)
พื้นที่ของจุดบริการมีขนาด เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้ บริการ	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)
เป็นสถานที่ปลอดภัยในการเข้า ไปใช้บริการ ในการนำเงินมา ชำระ หรือ การจัดเก็บเอกสาร, สิ่งของส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	2.99 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุด ให้บริการที่เห็นชัดเจน	3.25 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
พื้นที่ของสถานที่จอดรถมี ขนาดเหมาะสมและปลอดภัย	3.39 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และมีสำนักงานสาขาในลำพูนหลายสาขา ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และมีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และพื้นที่ของสถานที่จอดรถมีขนาดเหมาะสมและปลอดภัย ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสำนักงานสาขามีความสะอาด สวยงาม เป็นสถานที่ปลอดภัยในการเข้าไปใช้บริการ ในการนำเงินมาชำระ หรือ การจัดเก็บเอกสาร, สิ่งของส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และมีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

3.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินที่อนุมัติสูง	3.43 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)
เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ ในการสมัคร	3.23 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
สามารถเลือกจำนวนงวด ระยะเวลาการผ่อนได้	3.60 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
วงเงินอนุมัติสามารถ เลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)
สามารถเลือกผ่อนชำระ ขั้นต่ำได้	3.97 (มาก)	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)
สามารถขอเพิ่มวงเงิน สินเชื่อได้	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของบริษัท ผู้ให้สินเชื่อ	3.98 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องวงเงินที่อนุมัติสูง และเกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร ได้ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถเลือกจำนวนวงระยะเวลาการผ่อนได้ และความน่าเชื่อถือของบริษัท ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร และวงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเรียงลำดับคือ วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้ สามารถเลือกจำนวนวงระยะเวลาการผ่อนได้ สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ วงเงินที่อนุมัติสูง และเกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเรียงลำดับคือ สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้ วงเงินที่อนุมัติสูง ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ สามารถเลือกจำนวนวงระยะเวลาการผ่อนได้ และสามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	4.42 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.35 (มาก)	3.89 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระ ต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตรสมาชิกรายปี	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด, สูญหาย	3.42 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับคิดนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด	4.07 (มาก)	3.85 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด,สูญหาย ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเรียงลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตรสมาชิกรายปี ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด,สูญหาย มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น และค่าธรรมเนียม/ค่าปรับผิดนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท และไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตรสมาชิกรายปี ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้น เรื่องอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และมีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท	3.55 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
สามารถสมัครได้ทันทีตามสถานที่จำหน่ายสินค้า หรือจุดให้บริการ เช่น ร้านสยามทีวี	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	4.02 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)
มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	4.28 (มาก)	3.54 (มาก)	3.99 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ในจุดที่หาได้ง่าย	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)
มีสาขาตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	3.69 (มาก)	4.04 (มาก)	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคลมีเพียงพอ	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล	3.48 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)
มีสำนักงานสาขาในลำพูนหลายสาขา	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.91 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking)	2.62 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ช่องทางการชำระสินค้ามีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ, ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.87 (มาก)	3.65 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)	3.03 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดคืนเชื่อส่วนบุคคลมีเพียงพอ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดคืนเชื่อส่วนบุคคล มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการ

ธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์บริษัท สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีบริการโทรสั่งเงินเพื่อโอนเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) ความสะดวกของสถานที่จอดรถ และสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับที่เท่ากันระหว่างปานกลาง กับ มาก ดังต่อไปนี้ สามารถสมัครได้ตามสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือจุดให้บริการ มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ในจุดที่หาได้ง่าย มีสาขาตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า มีความสะดวกในการหาที่ตั้งตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล และ ช่องทางในการชำระสินเชื่อที่มีหลากหลาย และมีสำนักงานสาขาในลำพูนหลายสาขา ให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดมีเพียงพอ มีบริการโทรสั่งเงินเพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking) มีบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking) และสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ได้ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาบริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ	2.92 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การส่งข้อความโฆษณาทาง จดหมาย Email และSMS	2.62 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
การแนะนำบริการโดย พนักงานบริษัทหรือตัวแทน ขาย	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือน แรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อน แนะนำเพื่อน	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็น บัตรส่วนลดสินค้าหรือ ค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วม กิจกรรม	3.73 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
สะสมคะแนนจากการใช้บัตร เพื่อแลกกับของรางวัล	3.38 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีแผ่นป้ายบอกราคาและ รายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า	4.12 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะเพื่อประชาสัมพันธ์ การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	3.05 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การเปิดบูธในงานมหกรรมการเงิน (Money Expo)	2.67 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
มีกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (CSR) เช่น โครงการมอบทุนการศึกษา	2.65 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม และมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้าที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน และมี แผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้าที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัย
 ย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง
 สามารถใช้บัตรเครดิตเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม และมีแผ่น
 ป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัย
 ย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมี
 โปรโมชันส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก, ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน
 สามารถใช้บัตรเครดิตเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม และมีแผ่น
 ป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อย
 ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับได้ดังนี้ มีแผ่นป้ายบอกราคา
 และรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า มีโปรโมชันส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0%
 ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนแนะนำเพื่อน มีการโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่าน
 สื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ การแนะนำบริการโดย
 พนักงานบริษัทหรือตัวแทนขาย สะสมคะแนนจากการใช้บัตรเพื่อแลกกับของรางวัล เปิดบูธตาม
 สถานที่สาธารณะเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล สามารถใช้บัตรเครดิตเป็น
 บัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม การส่งข้อความโฆษณาทาง จดหมาย,
 Email และ SMS การเปิดบูธในงานมหกรรมการเงิน (Money Expo) และ มีกิจกรรมเพื่อสังคมและ
 สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (CSR) เช่น โครงการมอบทุนการศึกษา

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงิน มีบุคลิกภาพ ภายนอกและการแต่งกาย เหมาะสม	2.97 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี	3.87 (มาก)	3.54 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงินมีความรู้ความ สามารถแนะนำและแก้ไข ปัญหาในการให้บริการได้	3.73 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงิน มีความชำนาญใน การให้บริการ	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระเงินมีความรวดเร็ว ใน การให้บริการ	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับ ชำระให้บริการลูกค้าด้วย ความเท่าเทียม (ไม่มี การเลือก ปฏิบัติ เช่น การแซงคิว)	3.77 (มาก)	3.52 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ชัดเจนและใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความ สามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น การแซงคิว) และพนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียดได้ชัดเจนและใช้ภาษาเข้าใจง่าย ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความ สามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ และพนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียดได้ชัดเจนและใช้ภาษาเข้าใจง่าย ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย	4.52 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.39 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.38 (มาก)
ระยะเวลาในการอนุมัติ สินเชื่อบริการเร็ว	4.63 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.42 (มาก)	4.15 (มาก)	3.86 (มาก)	4.33 (มาก)
การแจ้งผลการอนุมัติที่ สะดวก รวดเร็ว	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.50 (มาก)	3.98 (มาก)
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)	3.64 (มาก)	3.97 (มาก)
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
มีช่องทางการรับชำระที่ หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวก ลูกค้า เช่น รับ ชำระผ่านตู้ ATM ผ่าน E- Banking	4.17 (มาก)	4.31 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอใน การให้บริการในแต่ละ ช่วงเวลา	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีช่องทางการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM , ผ่าน E-Banking ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว มีการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง การแจ้งผลการอนุมัติที่สะดวก รวดเร็ว การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ และมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องจำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา และมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม. ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา และมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม. ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน					
	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=60	n=52	n=106	n=52	n=30	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขาที่มีความสะอาด สวยงาม	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
สำนักงานสาขา มีอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ครบครัน	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการ เพียงพอ สะดวกสบาย	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
พื้นที่ของจุดบริการมีขนาด เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้ บริการ	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.54 (มาก)	3.74 (มาก)
เป็นสถานที่ปลอดภัยในการ เข้าไปใช้บริการ ในการนำเงิน มาชำระ หรือ การจัดเก็บ เอกสาร สิ่งของส่วนตัวของ ผู้ใช้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุด ให้บริการที่เห็นชัดเจน	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
พื้นที่ของสถานที่จอดรถมี ขนาดเหมาะสมและปลอดภัย	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสำนักงานสาขาที่มีความสะอาด สวยงาม และเป็นสถานที่ปลอดภัยในการเข้าไปใช้บริการ ในการนำเงินมาชำระ หรือ การจัดเก็บเอกสาร สิ่งของส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสำนักงานสาขาที่มีความสะอาด สวยงาม เป็นสถานที่ปลอดภัยในการเข้าไปใช้บริการ ในการนำเงินมาชำระ หรือการจัดเก็บเอกสาร สิ่งของส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสำนักงานสาขาที่มีความสะอาด สวยงาม เป็นสถานที่ปลอดภัยในการเข้าไปใช้บริการ ในการนำเงินมาชำระ หรือการจัดเก็บเอกสาร สิ่งของส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และมีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และมีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก