

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	76	38.0
หญิง	124	62.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 38.8 และเพศหญิงร้อยละ 62.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	62	31.0
26-30 ปี	70	35.0
31-35 ปี	41	20.5
36-40 ปี	19	9.5
41-45 ปี	8	4.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 31.0 ช่วงอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 20.5 ช่วงอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 9.5 และช่วงอายุน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 41-45 ปี ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	1.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	4.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	5.5
อนุปริญญา/ปวส.	59	29.5
ปริญญาตรี	120	60.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.0 รองลงมา มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 29.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 5.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 4.0 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	157	78.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	8.5
ข้าราชการ	26	13.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนร้อยละ 78.5 รองลงมาอาชีพข้าราชการ 13.0 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 8.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	4	2.0
5,000-10,000 บาท	122	61.0
10,001-15,000 บาท	48	24.0
15,001-20,000 บาท	26	13.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้มากที่สุดคือ ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือระดับรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 24.0 ระดับรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 13.0 ระดับรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทให้สินเชื่อ

บริษัทให้สินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริษัท จีอี แคปิตอล ประเทศไทย จำกัด	41	20.5
บมจ. อีออนธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย)	141	70.5
บริษัท แคปิตอล โอเค จำกัด	49	24.5
บมจ. อีซีบาย	55	27.5
บริษัท เจนเนอร์ลคาร์ดิ เซอร์วิส จำกัด	41	20.5

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน และเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อกับ บมจ. อีออนธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) ร้อยละ 70.5 รองลงมา ใช้สินเชื่อกับ บมจ. อีซีบาย ร้อยละ 27.5 บริษัท แคปิตอล โอเค จำกัด ร้อยละ 24.5 บริษัท จีอี แคปิตอล ประเทศไทย จำกัด ร้อยละ 20.5 และเท่ากับบริษัท เจนเนอร์ลคาร์ดิ เซอร์วิส จำกัด ร้อยละ 20.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อชำระค่าสินค้า	165	82.5
เพื่อเบิกเงินสด	48	24.0
เพื่อเงินกู้	37	18.5

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน และเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อเพื่อชำระค่าสินค้า ร้อยละ 82.5 รองลงมา ใช้บริการสินเชื่อเพื่อเบิกเงินสด ร้อยละ 24.0 และเพื่อเงินกู้ ร้อยละ 18.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข่าวสาร
ข้อมูลสินเชื่อ

แหล่งข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบข้อมูลจากการชักชวนของพนักงานบริษัท	52	26.0
ทราบข้อมูลด้วยตนเอง	111	55.5
ทราบข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ	56	28.0
ทราบข้อมูลจากญาติหรือเพื่อน	99	49.5

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน และเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อด้วยตนเอง ร้อยละ 55.5 รองลงมา ทราบข้อมูลจากญาติหรือเพื่อน ร้อยละ 49.5 ทราบข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ร้อยละ 28.0 และทราบข้อมูลจากการชักชวนของพนักงานบริษัท ร้อยละ 26.0

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินใช้บริการ
สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	65 (32.5)	122 (61.0)	9 (4.5)	1 (0.5)	3 (1.5)	4.23	มาก
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า	53 (26.5)	134 (67.0)	9 (4.5)	3 (1.5)	1 (0.5)	4.17	มาก
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	48 (24.0)	138 (69.0)	13 (6.5)	1 (0.5)	-	4.16	มาก
บริการที่ครบวงจร	46 (23.0)	122 (61.0)	24 (12.0)	5 (2.5)	3 (1.5)	4.01	มาก
รวม						4.14	มาก

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

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.23, 4.17, 4.16, และ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ย	62 (31.0)	109 (54.5)	28 (14.0)	1 (0.5)	- -	4.16	มาก
อัตราค่าธรรมเนียม	41 (20.5)	102 (51.0)	43 (21.5)	3 (1.5)	11 (5.5)	3.79	มาก
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	51 (25.5)	115 (57.5)	30 (15)	3 (1.5)	1 (0.5)	4.06	มาก
รวม						4.00	มาก

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

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.06 และ 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์ดีสคานส์โคร์ต่าง ๆ	32 (16.0)	64 (32.0)	57 (28.5)	11 (5.5)	36 (18.0)	3.25	น้อย
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	67 (33.5)	74 (37.0)	49 (24.5)	3 (1.5)	7 (3.5)	3.78	มาก
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	28 (14.0)	53 (26.5)	65 (32.5)	18 (9.0)	36 (18.0)	3.10	น้อย
มีสาขามาก	29 (14.5)	135 (67.5)	31 (15.5)	2 (1.0)	3 (1.5)	3.92	มาก
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	27 (13.5)	87 (43.5)	51 (25.5)	14 (7.0)	21 (10.5)	3.43	น้อย
ติดต่อทาง Internet ได้	14 (7.0)	55 (27.5)	44 (22.0)	34 (17.0)	53 (26.5)	2.72	น้อย
รวม						3.37	น้อย

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

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.37

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสาขามาก รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.78 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.10 และ 2.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน	27 (13.5)	108 (54.0)	59 (29.5)	1 (0.5)	5 (2.5)	3.76	มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	33 (16.5)	105 (52.5)	50 (25.0)	5 (2.5)	7 (3.5)	3.76	มาก
ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม	42 (21.0)	93 (46.5)	55 (27.5)	4 (2.0)	6 (3.0)	3.80	มาก
รวม						3.77	มาก

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

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77

ปัจจัยย่อยทั้งหมดมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.76 และ 3.76 ตามลำดับ

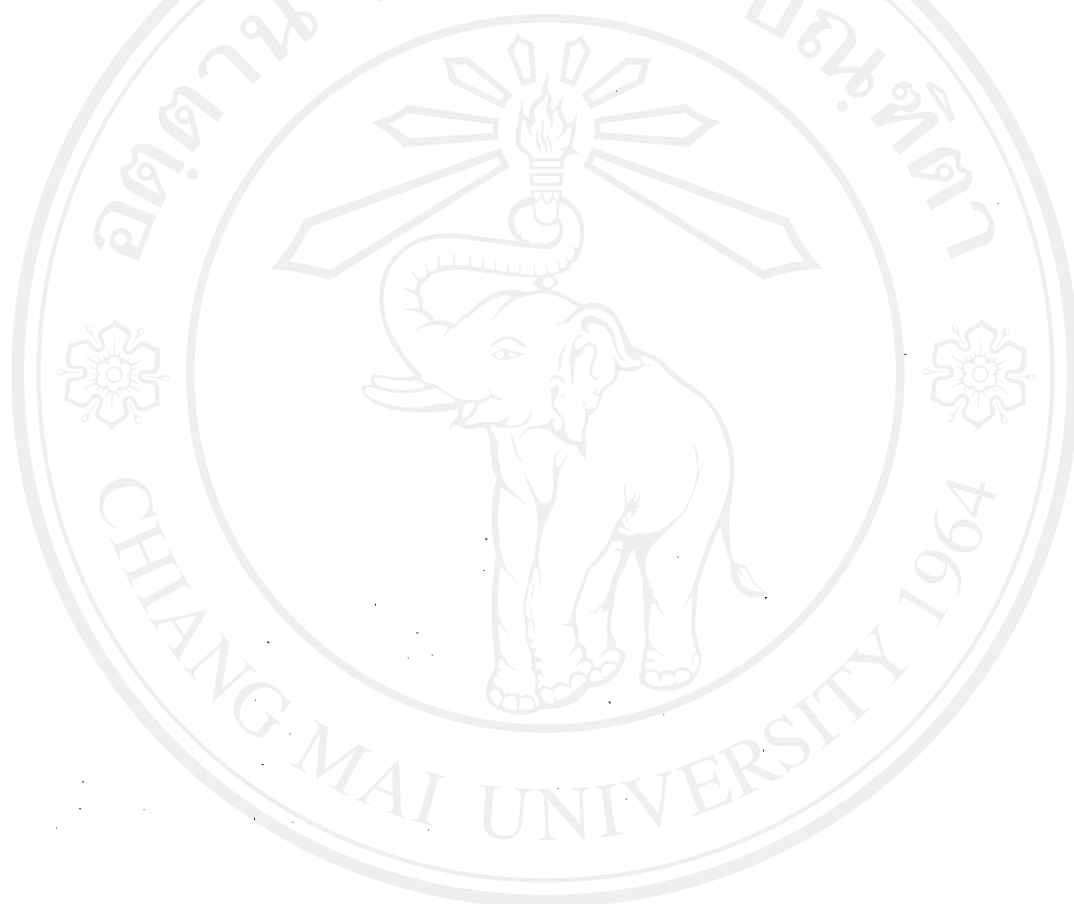
ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบาย อย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของ พนักงาน	46 (23.0)	131 (65.5)	19 (14.5)	3 (1.5)	1 (0.5)	4.09	มาก
ความรู้ความสามารถความชำนาญ ของพนักงาน	26 (13.0)	155 (77.5)	17 (8.5)	-	2 (1.0)	4.01	มาก
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของ พนักงาน	32 (16.0)	128 (64.0)	32 (16.0)	2 (1.0)	6 (3.0)	3.89	มาก
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	35 (17.5)	140 (70.0)	21 (10.5)	4 (2.0)	-	4.03	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง เสมอภาค	29 (14.5)	141 (70.5)	29 (14.5)	-	1 (0.5)	3.99	มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับ พนักงาน	33 (16.5)	129 (64.5)	36 (18.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	3.96	มาก
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	35 (17.5)	135 (67.5)	30 (15.0)	-	-	4.02	มาก
รวม						3.99	มาก

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

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99

ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้คือ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.09, 4.03, 4.02, 4.01, 3.99, 3.96 และ 3.89 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในบริษัทมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	28 (14.0)	94 (47.0)	62 (31.0)	3 (1.5)	13 (6.5)	3.60	มาก
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	23 (11.5)	89 (44.5)	64 (32.0)	6 (3.0)	18 (9.0)	3.47	น้อย
ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์	21 (10.5)	83 (41.5)	77 (38.5)	7 (3.5)	12 (6.0)	3.47	น้อย
เอกสารขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ เพียงพอหรืออ่าน เข้าใจง่าย	28 (14.0)	94 (47.0)	60 (30.0)	7 (3.5)	11 (5.5)	3.60	มาก
ชื่อเสียงของบริษัท	99 (49.5)	82 (41.0)	13 (6.5)	2 (1.0)	4 (2.0)	4.35	มาก
มีที่นั่งรอเพียงพอ	21 (10.5)	81 (40.5)	59 (29.5)	17 (8.5)	22 (11.0)	3.31	น้อย
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่าง คอย/มีน้ำดื่มชา หรือกาแฟ	18 (9.0)	50 (25.0)	54 (27.0)	33 (16.5)	45 (22.5)	2.81	น้อย
รวม						3.52	มาก

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

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ชื่อเสียงของบริษัท ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และเอกสารขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ย 4.35, 3.60 และ 3.60 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.47, 3.31 และ 2.81 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว	55 (27.5)	126 (63.0)	16 (8.0)	2 (10.0)	1 (0.5)	4.16	มาก
การขออนุมัติเงินรวดเร็ว	73 (36.5)	102 (51.0)	24 (12.0)	1 (0.5)	-	4.23	มาก
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	60 (30.0)	115 (57.5)	24 (12.0)	1 (0.5)	-	4.17	มาก
เอกสารไม่ยุ่งยาก	47 (23.5)	120 (60.0)	31 (15.5)	2 (1.0)	-	4.06	มาก
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	58 (29.0)	121 (60.5)	18 (9.0)	3 (1.5)	-	4.17	มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	45 (22.5)	124 (62.0)	25 (12.5)	4 (2.0)	2 (1.0)	4.03	มาก
รวม						4.14	มาก

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

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14

ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือการอนุมัติวงเงินรวดเร็ว การให้คำตอบที่รวดเร็ว การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 4.23, 4.17, 4.17, 4.16, 4.06 และ 4.03 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง
จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	21 (10.5)	115 (57.5)	41 (20.5)	21 (10.5)	2 (1.0)	3.66	มาก
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	16 (8.0)	122 (61.0)	35 (17.5)	26 (13.0)	1 (0.5)	3.63	มาก
ระยะเวลาการชำระคืน	14 (7.0)	117 (58.5)	40 (20.0)	27 (13.5)	2 (1.0)	3.57	มาก
บริการที่ไม่ครบวงจร	9 (4.5)	109 (54.5)	47 (23.5)	27 (13.5)	8 (4.0)	3.42	น้อย
รวม						3.57	มาก

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

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร
พาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57

ความสำคัญของปัญหาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.63, 3.57 และ 3.42 ตามลำดับ

ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ บริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของปัจจัยด้านราคา

ปัญหาของปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีค่าเฉลี่ย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น	23 (14.0)	106 (53.0)	36 (18.0)	27 (13.5)	3 (1.5)	3.65	มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพงกว่า	18 (9.0)	106 (53.0)	46 (23.0)	27 (13.5)	3 (1.5)	3.54	มาก
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก	12 (60.0)	126 (63.0)	32 (16.0)	29 (14.5)	1 (0.5)	3.59	มาก
รวม						3.59	มาก

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

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59

ความสำคัญของปัญหาจากปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และค่าธรรมเนียมในการกู้แพงกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.65, 3.59 และ 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของปัจจัย
ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหามีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่ สะดวกในการเดินทาง	8 (4.0)	100 (50.0)	49 (24.5)	30 (15.0)	13 (6.5)	3.30	น้อย
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	5 (2.5)	48 (24.0)	82 (41.0)	32 (16.0)	33 (16.5)	2.80	น้อย
บริษัทมีสาขาน้อย	8 (4.0)	114 (57.0)	44 (22.0)	29 (14.5)	5 (2.5)	3.45	น้อย
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	10 (5.0)	41 (20.5)	79 (39.5)	43 (21.5)	27 (13.5)	2.82	น้อย
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	11 (5.5)	27 (13.5)	73 (36.5)	43 (21.5)	46 (23.0)	2.57	น้อย
รวม						2.99	น้อย

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

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่
ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่
ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
2.99

ความสำคัญของปัญหาจากปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ บริษัทมีสาขาน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลไม่สะดวกใน
การเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อ
ทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.30, 2.82, 2.80 และ 2.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของปัจจัย
ด้านส่งเสริมการตลาด

ปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน	10 (5.0)	101 (50.5)	57 (28.5)	26 (13.0)	6 (3.0)	3.42	น้อย
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	13 (6.5)	94 (47.0)	66 (33.0)	21 (10.5)	6 (3.0)	3.44	น้อย
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	13 (6.5)	98 (49.0)	58 (29.0)	25 (12.5)	6 (3.0)	3.44	น้อย
รวม						3.43	น้อย

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

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.43

ความสำคัญของปัญหาจากปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.44 และ 3.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของปัจจัย
ด้านบุคลากร

ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบาย อย่างถูกต้องและเข้าใจยากของ พนักงาน	23 (11.5)	119 (59.5)	28 (14.0)	26 (13.0)	4 (2.0)	3.66	มาก
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	19 (9.5)	114 (57.0)	36 (18.0)	27 (13.5)	4 (2.0)	3.59	มาก
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษย สัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และ มารยาทที่ไม่ดี	14 (7.0)	115 (57.5)	40 (20.0)	27 (13.5)	4 (2.0)	3.54	มาก
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	15 (7.5)	122 (61.0)	30 (15.0)	29 (14.5)	4 (2.0)	3.58	มาก
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	13 (6.5)	126 (63.0)	34 (17.0)	25 (12.0)	3 (1.5)	3.61	มาก
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่ เพียงพอ	12 (6.0)	126 (63.0)	36 (18.0)	23 (11.5)	3 (1.5)	3.60	มาก
รวม						3.59	มาก

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

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59

ความสำคัญของปัญหาจากปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของ

พนักงาน พนักงานติดต่อไม่สะดวก มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.61, 3.60, 3.59, 3.58 และ 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าส่วนบุคคล					ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	4 (2.0)	6 (3.0)	41 (20.5)	68 (34.0)	81 (40.5)	1.92	น้อยที่สุด
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	-	8 (4.0)	36 (18.0)	70 (35.0)	86 (43.0)	1.83	น้อยที่สุด
ภายในบริษัทไม่มีความเป็น ระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์	-	8 (4.0)	45 (22.5)	60 (32.0)	87 (43.5)	1.83	น้อยที่สุด
เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอหรือ อ่านเข้าใจยาก	-	-	41 (20.5)	72 (36)	87 (43.5)	1.77	น้อยที่สุด
ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าบริษัท อื่น	5 (2.5)	13 (6.5)	63 (31.5)	52 (26.0)	67 (33.5)	2.18	น้อยที่สุด
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	-	-	39 (19.5)	62 (31.0)	99 (49.5)	1.70	น้อยที่สุด
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่าง คอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	-	1 (0.5)	44 (22.0)	58 (29.0)	97 (48.5)	1.75	น้อยที่สุด
รวม						1.85	น้อยที่สุด

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

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.85

ความสำคัญของปัญหาจากปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุก ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าบริษัทอื่น ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่มหรือกาแฟ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.18, 1.92, 1.83, 1.83, 1.77, 1.75 และ 1.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของปัจจัย
ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความสำคัญ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้คำตอบซ้ำ	27 (13.5)	112 (56.0)	32 (16.0)	26 (13.0)	3 (1.5)	3.67	มาก
เอกสารยุ่งยาก	18 (9.0)	118 (59.0)	34 (17.0)	27 (13.5)	3 (1.5)	3.61	มาก
การให้บริการที่ผิดพลาด	30 (15.0)	102 (57.5)	37 (18.5)	27 (13.5)	4 (2.0)	3.63	มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ซับซ้อนมาก	22 (11.0)	113 (56.5)	35 (17.5)	24 (12.0)	6 (3.0)	3.61	มาก
การขออนุมัติวงเงินช้า	35 (17.5)	99 (49.5)	41 (20.5)	22 (11.0)	3 (1.5)	3.77	มาก
การบริการรับชำระเงินช้า	21 (10.5)	111 (55.5)	40 (20.0)	21 (10.5)	7 (3.5)	3.59	มาก
รวม						3.64	มาก

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

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน
ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มี
ค่าเฉลี่ย 3.64

ความสำคัญของปัญหาจากปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ การขออนุมัติวงเงินช้า การให้คำตอบซ้ำ การให้บริการ
ที่ผิดพลาด เอกสารยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77, 3.67, 3.63,
3.63, 3.61, 3.61 และ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)
รวม	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ

ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.20, 4.16 และ 4.13 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.19, 4.14 และ 4.01 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
อัตราดอกเบี้ย	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)

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

จากตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวด และค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.18, 4.08 และ 3.89 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดและค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.05 และ 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อ การเดินทาง	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.25 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.38 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.78 (น้อย)
บริษัทมีสาขามาก	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.10 (น้อย)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.49 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.92 (น้อย)
ติดต่อทาง Internet ได้	2.80 (น้อย)	2.66 (น้อย)	3.43 (น้อย)
มีสาขาในห้างสรรพสินค้าหรือ ซูเปอร์ดีสคานส์ ไตร่ต่าง ๆ	3.57 (มาก)	3.05 (น้อย)	2.72 (น้อย)
รวม	3.50 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.37 (น้อย)

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

จากตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ บริษัทมีสาขามาก ทำเลที่ตั้งบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง มีสาขาในห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์ดีสคานส์

สไตร์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.99, 3.78 และ 3.57 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.38 และ 2.80 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.28 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ บริษัทมีสาขามาก และทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.77 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีสาขาในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.05, 2.92 และ 2.66 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน	3.96 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.95 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)

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

จากตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.96 และ 3.95 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย 3.69, 3.65 และ 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่าง ถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	4.25 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)
ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของ พนักงาน	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	4.01 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)
รวม	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การ

ติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.04, 4.01, 4.00, 3.97 และ 3.91 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน และพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04, 4.02, 4.02, 3.99, 3.99, 3.93 และ 3.88 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	หญิง ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.62 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.47 (น้อย)
ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์	3.58 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.47 (น้อย)
เอกสารขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย	3.75 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงของบริษัท	4.41 (มาก)	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	3.47 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.31 (น้อย)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ	2.92 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.81 (น้อย)
รวม	3.63 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.52 (มาก)

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

จากตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัท เอกสารขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย ภายในบริษัท มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.41, 3.75, 3.72, 3.62 และ 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีที่นั่งรอเพียงพอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 2.92

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัท ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และเอกสารขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.31, 3.53, และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีที่นั่งรอเพียงพอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.37, 3.21 และ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.23 (มาก)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
การขออนุมัติวงเงินที่รวดเร็ว	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว การขออนุมัติวงเงินที่รวดเร็ว และการให้คำตอบที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.26, 4.25, 4.16, 4.09 และ 4.08 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การขออนุมัติวงเงินที่รวดเร็ว การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด การให้คำตอบที่รวดเร็ว การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยากและขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.22, 4.18, 4.12, 4.10, 4.05 และ 4.00 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย	3.49 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	3.46 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.43 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)
บริการที่ไม่ครบวงจร	3.28 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.42 (น้อย)
รวม	3.41 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้นและบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.46, 3.43, และ 3.28 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้นและบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.77, 3.73, 3.65 และ 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัญหาของปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น	3.47 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่า	3.38 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก	3.46 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.44 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าบริษัทอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.46 และ 3.38 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าบริษัทอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.68 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

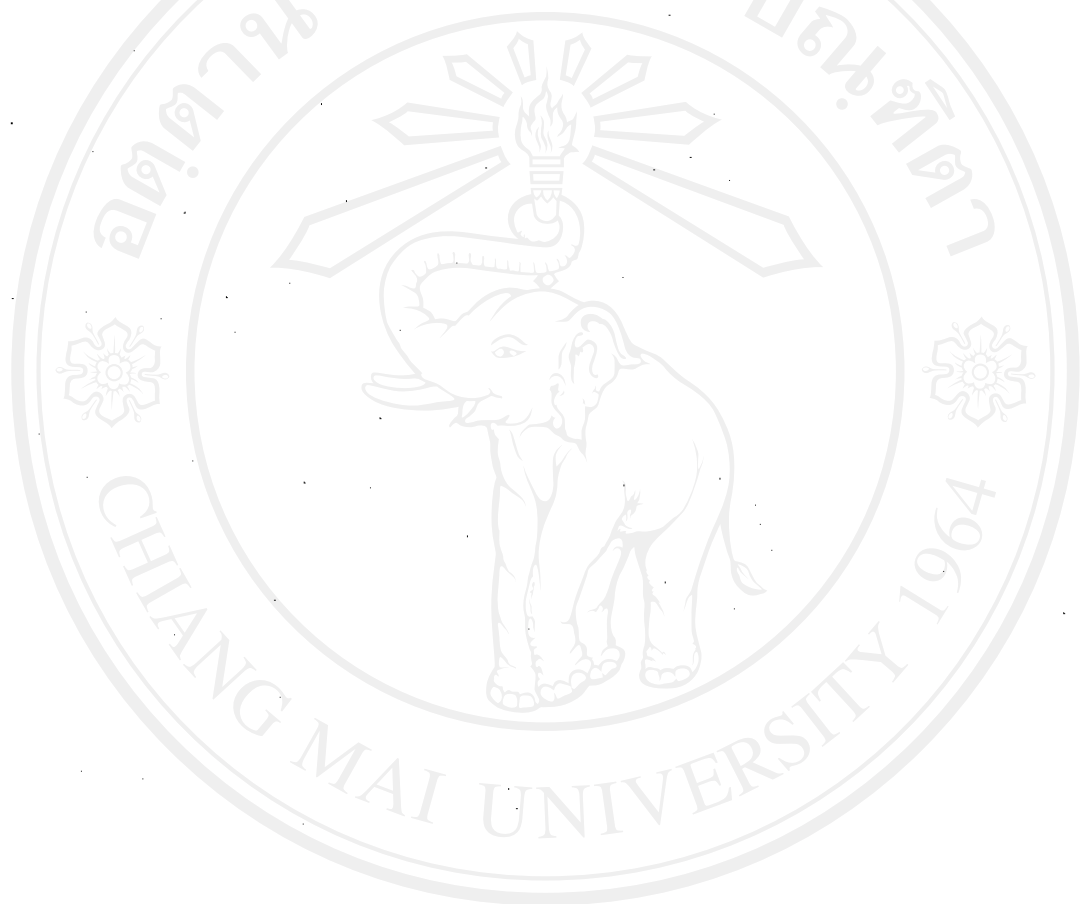
ปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวก ในการเดินทาง	3.12 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.30 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	2.79 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.80 (น้อย)
บริษัทมีสาขาน้อย	3.29 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.45 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	2.78 (น้อย)	2.85 (น้อย)	2.82 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	2.59 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.57 (น้อย)
รวม	2.91 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.99 (น้อย)

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

จากตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ พบว่า ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ บริษัทมีสาขาทั่วประเทศน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.29, 3.12, 2.79, 2.78 และ 2.59 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้ง ของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถมี ไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 2.85, และ 2.56 ปัญหาที่มีผลต่อ การตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ บริษัทมีสาขาทั่วประเทศน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.56



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูล สารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน	3.25 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.42 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	3.33 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.44 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.34 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.44 (น้อย)
รวม	3.31 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ พบว่า ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูล สารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.33 และ 3.25 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ข้อมูล สารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่าง ถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	3.46 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญ	3.34 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	3.29 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.33 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	3.42 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	3.42 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)
รวม	3.38 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มี
ผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ พบว่า ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการ
อธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานติดต่อไม่สะดวก มีพนักงานให้บริการ
น้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาด

ความน่าเชื่อถือ และพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.42, 3.34, 3.33 และ 3.29 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การ ติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็น กันเอง และมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.77, 3.73, 3.72 และ 3.69 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

จำแนกตามเพศ

ปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอทางกายภาพ	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานไม่ทันสมัย	2.08 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่ง ไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	1.96 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่น การวางอุปกรณ์	1.96 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและอ่านเข้าใจยาก	1.92 (น้อยที่สุด)	1.68 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)
ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าบริษัทอื่น	2.16 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.84 (น้อยที่สุด)	1.61 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่ มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ	1.87 (น้อยที่สุด)	1.67 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)
รวม	1.97 (น้อยที่สุด)	1.78 (น้อยที่สุด)	1.85 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา, ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 =

น้อย, ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและ
นำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้แบบสอบถามเพศชายเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 1.97 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและอ่านเข้าใจยาก ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.16, 2.08, 1.96, 1.92, 1.87 และ 1.84 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าบริษัทอื่น ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและอ่านเข้าใจยาก ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.20, 1.82, 1.75, 1.68, 1.67 และ 1.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	เพศ		รวมค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่ช้า	3.45 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)
เอกสารยุ่งยาก	3.41 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)
การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย	3.38 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	3.38 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)
การบริการรับชำระเงินช้า	3.36 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)
การอนุมัติวงเงินช้า	3.42 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.40 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)

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

จากตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่ช้า การอนุมัติวงเงินช้า เอกสารยุ่งยาก และการให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย กับขั้นตอนการขออนุมัติ

สินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และการบริการรับชำระเงินซ้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.42, 3.41, 3.38 และ 3.36 ตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การอนุมัติวงเงินซ้ำ การให้คำตอบที่ซ้ำ การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก และเอกสารยุ่งยากกับการบริการรับชำระเงินซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.81, 3.79, 3.74 และ 3.73 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on the sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก	4.21 (มาก)	4.29 (น้อย)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)
รวม	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระและบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.19, 4.17 และ 4.01 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และในรายละเอียดปัจจัยของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก ระยะเวลาการผ่อนชำระ วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.29, 4.24, 4.06 และ 4.00 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.15, 4.12 และ 4.08 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines. The elephant is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
อัตราดอกเบี้ย	4.24 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.79 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)

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

จากตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.09 และ 3.85 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และในรายละเอียดปัจจัยของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด อัตราค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.88 และ 3.82 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ และอัตราดอกเบี้ยและจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.88 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ย 3.42



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อ การเดินทาง	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.25 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.08 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.78 (น้อย)
มีสาขาทั่วประเทศมาก	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.73 (มาก)	3.10 (น้อย)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.41 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.92 (น้อย)
ติดต่อทาง Internet ได้	2.65 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.77 (น้อย)	3.43 (น้อย)
มีสาขาในห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์ มาร์เก็ตต่าง ๆ	3.20 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.27 (น้อย)	2.72 (น้อย)
รวม	3.34 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.37 (น้อย)

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

จากตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียง

ตามลำดับดังนี้ มีสาขาทั่วประเทศมาก ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.76 ตามลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีสาขาอยู่ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.20, 3.08 และ 2.65 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสามารถโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในรายละเอียดปัจจัยของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีสาขาทั่วประเทศมาก ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง มีสาขาอยู่ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.82 และ 3.65 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ บริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.24 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง และมีสาขาทั่วประเทศมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.73 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีสาขาอยู่ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ บริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.27, 3.08 และ 2.77 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่าง ๆ	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)
รวม	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)

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

จากตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามอาชีพรายละเอียดแต่ละปัจจัยย่อย ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.79 และ 3.77 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และในรายละเอียดปัจจัยของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียมและข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.88 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.65, 3.54 และ 3.50 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่าง ถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของ พนักงาน	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	4.01 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)
รวม	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มี
ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัจจัยที่มี
ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีพนักงานให้บริการเพียงพอ ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12, 4.07, 4.05, 4.04, 4.00 และ 3.92 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และในรายละเอียดปัจจัยของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการเพียงพอ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงานและความมีน้ำใจ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.94, 3.88 และ 3.82 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงานและความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.04, 3.97, 3.85, 3.81, 3.77 และ 3.65 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)
ภายในบริษัทควรมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.43 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.47 (น้อย)
ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์	3.47 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.47 (น้อย)
เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรือ อ่านเข้าใจง่าย	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงของบริษัท	4.39 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)
มีที่นั่งเพียงพอ	3.30 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.31 (น้อย)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำ ดื่ม ชาหรือกาแฟ	2.74 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.81 (น้อย)
รวม	3.50 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	3.52 (มาก)

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

จากตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างเอกชนเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ชื่อเสียงของบริษัท เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.39, 3.61 และ 3.57 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ ภายในบริษัทควรมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีที่นั่งเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.43, 3.30 และ 2.74 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และในแต่ละปัจจัยของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัท ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย และมีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.82, 3.59 และ 3.53 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือภายในบริษัทควรมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.47 และ 3.24 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ชื่อเสียงของบริษัท ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย กับภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และเอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.27, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.23 และ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	4.23 (มาก)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	4.23 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	4.09 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	4.06 (มาก)
การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)
การขออนุมัติเงินรวดเร็ว	4.28 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.18 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียง

ตามลำดับดังนี้ การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด การให้คำตอบที่รวดเร็ว การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.28, 4.23, 4.20, 4.17, 4.11 และ 4.09 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วและการขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.94, 3.88, และ 3.76 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และในรายละเอียดปัจจัยย่อยแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว การให้คำตอบที่รวดเร็ว การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.08, 4.04, 3.96, 3.92 และ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย	3.66 (มาก)	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.63 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.57 (มาก)
บริการที่ไม่ครบวงจร	3.44 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.08 (น้อย)	3.42 (น้อย)
รวม	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และในแต่ละปัจจัยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.64, 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยน้อย คือ บริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.44

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวม

ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ บริการที่ไม่ครบวงจร และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.82, 3.76 และ 3.71 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.36 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทสินเชื่อให้เล็กน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาของปัจจัยด้านราคา	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้คู่แข่งกว่า	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.54 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก	3.61 (มาก)	3.59 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในแต่ละปัจจัยพบว่าปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการให้คู่แข่งกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.61 และ 3.59 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการให้คู่แข่งกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.53 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.54 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยน้อย คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพงกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.27



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.25 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.30 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	2.75 (น้อย)	3.41 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.80 (น้อย)
มีสาขาทั่วประเทศน้อย	3.42 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.45 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	2.79 (น้อย)	3.12 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.82 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	2.50 (น้อย)	3.12 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.57 (น้อย)
รวม	2.94 (น้อย)	3.42 (น้อย)	2.99 (น้อย)	2.99 (น้อย)

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

จากตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทจำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 และในแต่ละปัจจัยพบว่าปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสาขาทั่วประเทศน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.25, 2.79, 2.75 และ 2.50 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.42 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสาขาทั่วประเทศน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.71 ตามลำดับ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.12 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.99 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสาขาทั่วประเทศน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.31, 2.81, 2.73 และ 2.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน	3.44 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.42 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	3.42 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.40 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.44 (น้อย)
รวม	3.42 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.42 และในแต่ละปัจจัยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.42 และ 3.40 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิด

ค่าธรรมเนียน มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.71 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.41

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในรายละเอียดแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.31 และ 3.24 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left, with a traditional Thai crown (mangkok) on its head. Above the elephant is a five-pointed star. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพ

ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่าง ถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.59 (มาก)
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.54 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.58 (มาก)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)
รวม	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานติดต่อไม่

สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.64, 3.61, 3.59, 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อบริษัทให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานติดต่อไม่สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.71 และ 3.65 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อบริษัทให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การติดต่อสื่อสาร ไม่มี การอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานติดต่อไม่สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.58 ตามลำดับ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยน้อย เรียงตามลำดับ คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.38 และ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	1.87 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	1.79 (น้อยที่สุด)	1.88 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์	1.80 (น้อยที่สุด)	1.88 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและเข้าใจยาก	1.69 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)
บริษัทไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าบริษัทอื่น	2.17 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.64 (น้อยที่สุด)	1.76 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	1.73 (น้อยที่สุด)	1.53 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)
รวม	1.81 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	1.85 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.81 และในแต่ละ

ปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัญหาามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงบริษัทไม่ดี ภายในบริษัท ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในบริษัทไม่มี ความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือ กาแฟ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและเข้าใจยาก และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.17, 1.87, 1.80, 1.79, 1.73, 1.69 และ 1.64 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.91 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหาามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงบริษัทไม่ดี ภายในบริษัท ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและเข้าใจยาก ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.29, 2.06, 2.00, 1.88, 1.87, 1.76 และ 1.53 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.07 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหาามี ผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ชื่อเสียงบริษัทไม่ดี ภายในบริษัท ไม่มี เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีไม่ เพียงพอและเข้าใจยาก ไม่ดี ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มี หนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.19, 2.15, 2.08, 2.04 และ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	อาชีพ			รวม
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่ช้า	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)
เอกสารยุ่งยาก	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)
การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.63 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน มาก	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.61 (มาก)
การบริการรับชำระเงินช้า	3.61 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)
การขออนุมัติวงเงินช้า	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)

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

จากตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ

ดังนั้น การขออนุมัติวงเงินซ้ำ การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย การให้คำตอบที่ช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อบ่อยมาก การบริการรับชำระเงินซ้ำ และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.67, 3.64, 3.63, 3.61 และ 3.60 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่ช้าและเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การขออนุมัติวงเงินซ้ำ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อบ่อยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.76 และ 3.65 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การบริการรับชำระเงินซ้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.47

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่ช้า การขออนุมัติวงเงินซ้ำ การบริการรับชำระเงินซ้ำ และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.73, 3.62, 3.58 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อยและขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อบ่อยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.35 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินค้าที่ หลากหลายให้เลือก	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	3.82 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ให้แก่ลูกค้า	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	3.64 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.50 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.73 (มาก)	4.12 (น้อย)	4.22 (น้อย)	4.16 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)
รวม	4.13 (มาก)	4.44 (มาก)	3.69 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ มีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 5.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้ากับบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และระยะเวลาการผ่อนชำระมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.44

และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระกับบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกกับวงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.38

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.69 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกระยะเวลาการผ่อนชำระวงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า และบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.73, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.10 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.19, 4.12 และ 3.85 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.19 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกระยะเวลาการผ่อนชำระวงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า และบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ย 4.23, 4.22, 4.21 และ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
อัตราดอกเบี้ย	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	3.64 (มาก)	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม	3.50 (มาก)	4.13 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ต้องงวด	2.50 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	3.33 (น้อย)	4.17 (มาก)	3.61 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)

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

จากตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษาเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.33 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.17 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยกับอัตราค่าธรรมเนียมและจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.13 และ 4.00 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.61 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยกับอัตราค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ยเท่ากันและจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญาเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.95 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด อัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.12, 4.08 และ 3.66 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.06 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ย 4.23, 4.11 และ 3.86 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการจำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวศ.	ปริญญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีสาขาในห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ต	2.50 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.72 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.33 (มาก)	3.25 (น้อย)
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.45 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.94 (น้อย)	3.78 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	2.64 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.10 (น้อย)
มีสาขาทั่วประเทศมาก	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (น้อย)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.00 (น้อย)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ติดต่อทาง Internet ได้	1.00 (ไม่มี ปัญหา)	3.38 (น้อย)	3.45 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.72 (น้อย)
รวม	2.91 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.37 (น้อย)

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

จากตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่
ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของ
แต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัจจัย
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.91
และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา คือ ติดต่อ

ทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 1.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และมีสาขาในห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์ดีสเคาน์สโตร์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.50 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ กับมีสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

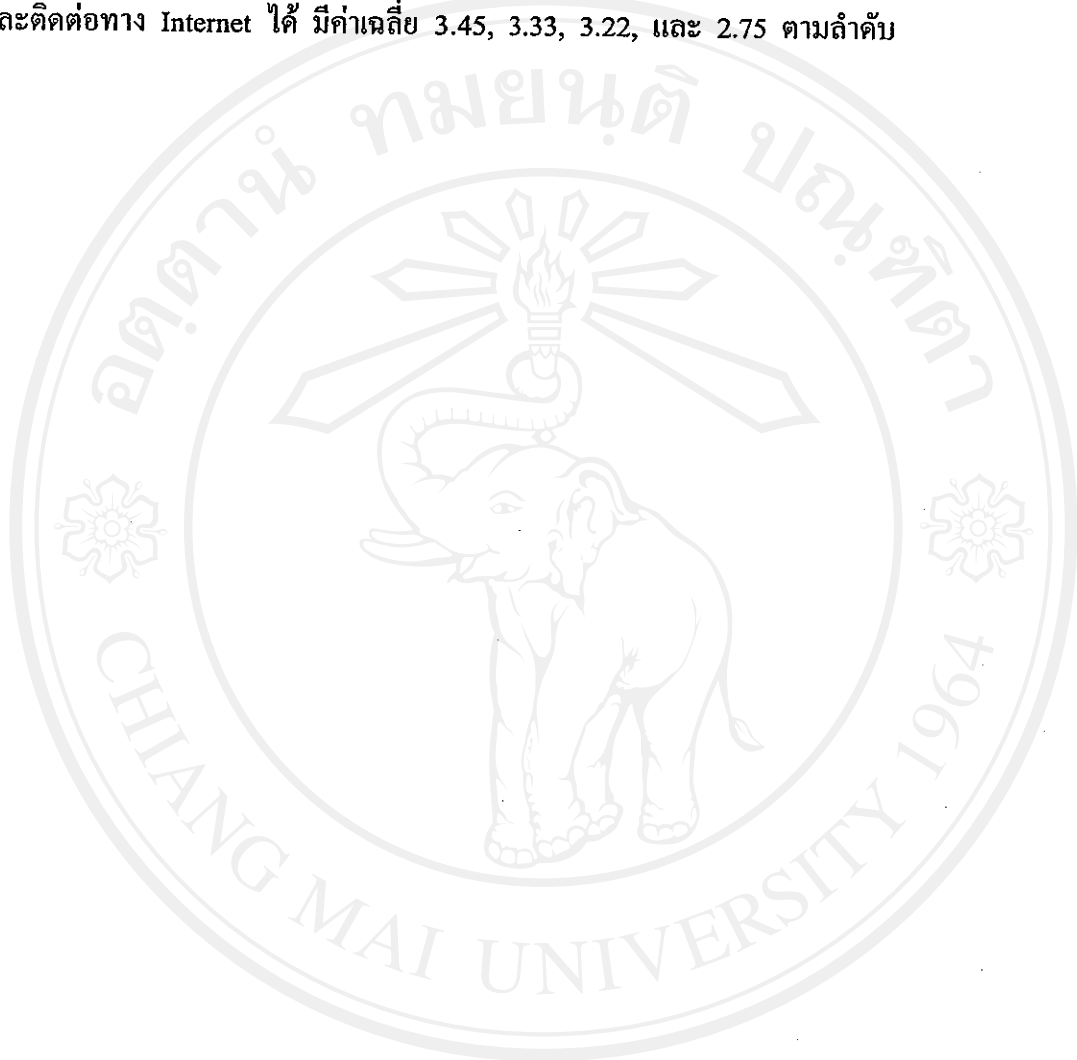
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.75 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือติดต่อทาง Internet ได้มีค่าเฉลี่ย 3.38 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้สาขาในห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์ดีสเคาน์สโตร์ต่าง ๆ กับทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทางมีสาขาทั่วประเทศมาก บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับติดต่อทางโทรศัพท์ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากันมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.87 และ 3.75 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.63 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือติดต่อทาง Internet ได้ และทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีสาขาในห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์ดีสเคาน์สโตร์ต่าง ๆ มีสาขาทั่วประเทศมาก และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.73, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.07 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีสาขาทั่วประเทศมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีสาขาในห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์ดีสเคาน์สโตร์ต่าง ๆ บริเวณที่จอดรถมีเพียง และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.24, 2.93, และ 2.64 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มี

สาขาทั่วประเทศมาก และทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 3.94 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีสาขาในห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.33, 3.22, และ 2.75 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และครบถ้วน	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.54 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิก ค่าธรรมเนียม	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)
รวม	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)

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

จากตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียง

ตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ กับส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.45 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.82

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.54 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.54 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.89 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.92, 3.91 และ 3.86 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	2.50 (น้อย)	4.25 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.93 (มาก)	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)
ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.50 (มาก)	4.13 (มาก)	3.64 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.50 (มาก)	4.13 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)
รวม	3.57 (มาก)	4.03 (มาก)	3.57 (มาก)	3.86 (มาก)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกำหนดตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.50 ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน กับและมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน กับความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค กับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.13, 4.00 และ 3.87 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือและมีพนักงานให้บริการเพียงพอ การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.36 และ 3.18 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน และ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.82, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.86 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.92, 3.90, 3.86, 3.83 และ 3.69 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.10 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน กับพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.16, 4.12, 4.07 และ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ภายในบริษัทมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.00 (น้อย)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
ภายในมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และ สวยงาม	2.00 (น้อยที่สุด)	4.13 (มาก)	3.64 (มาก)	3.12 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.47 (น้อย)
ภายในมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์	2.50 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.08 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.47 (น้อย)
เอกสารการขอสินเชื่อและ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มี เพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย	2.50 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงของบริษัท	1.50 (น้อยที่สุด)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)	4.27 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	2.00 (น้อยที่สุด)	3.88 (มาก)	3.45 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.31 (น้อย)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน ระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	2.42 (น้อย ที่สุด)	2.88 (น้อย)	2.81 (น้อย)
รวม	2.35 (น้อยที่สุด)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)

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

จากตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 2.35 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ที่นั่งรถเพียงพอ และชื่อเสียงของบริษัทมีค่าเฉลี่ย 2.00 และ 1.50 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย กับมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ภายในมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ กับเอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.50 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเห็นว่าการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีที่นั่งรถเพียงพอ ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ภายในมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ ชื่อเสียงของบริษัท กับมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และเอกสารการขอสินเชื่อและป้ายป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.13, 3.88, 3.75, 3.63 และ 3.50 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีที่นั่งรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ชื่อเสียงของบริษัท เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย ภายในมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และภายในมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันมีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.82, 3.73, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมี

ค่าเฉลี่ย 3.19 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.42 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย ภายในมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และภายในมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.15, 3.12, 3.08 และ 2.95 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.27

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.66 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.53 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอหรืออ่านเข้าใจง่าย ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ภายในมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ และภายในมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.70, 3.66 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีที่นั่งรอเพียงพอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 2.88

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวศ.	ปริญญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	3.00 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)
การบริการรับชำระเงิน รวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.64 (มาก)	4.05 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)
การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว	3.50 (มาก)	4.38 (มาก)	3.55 (มาก)	4.19 (มาก)	4.32 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การให้คำตอบรวดเร็ว และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน และปัจจัยที่มีผล

ต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การบริการรับชำระเงินรวดเร็วกับ เอกสารไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และการขออนุมัติวงเงินรวดเร็วกับการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับ มากมีค่าเฉลี่ย 4.00 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ มาก เรียงลำดับดังนี้ การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว ขั้นตอนการอนุมัติ สินเชื่อไม่ซับซ้อน เอกสารไม่ยุ่งยาก กับการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.25, 4.00, 3.88 และ 3.75 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวม ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.66 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ เอกสารไม่ยุ่งยาก การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว กับการให้คำตอบที่ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด กับขั้นตอนการ อนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.07 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด การให้คำตอบที่รวดเร็ว บริการรับ ชำระเงินรวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.17, 4.14, 4.05, 3.98 และ 3.92 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยที่มี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.24 และ ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การ ขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว การให้คำตอบที่รวดเร็ว กับการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการรับชำระเงินรวดเร็ว ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน และเอกสารไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.27, 4.26, 4.16 และ 4.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	3.50 (มาก)	4.13 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.00 (น้อย)	4.13 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.57 (มาก)
บริการที่ไม่ครบวงจร	1.00 (ไม่มีปัญหา)	3.88 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.42 (น้อย)
รวม	2.88 (น้อย)	4.10 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.88 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ

ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา คือ บริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.00

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.10 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ กับระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.13 และ 3.88 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.55 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.36 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย กับระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.71 และ 3.61 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.53 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาของปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า	2.00 (น้อย ที่สุด)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้ยืม	2.50 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.54 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อ งวดมาก	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.59 (มาก)
รวม	2.50 (น้อย)	3.96 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.50 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ยืม และอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.00, และ 2.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า มีค่าเฉลี่ย 2.00

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.96 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ

มาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า กับจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพง มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.88 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพง จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.73 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.77 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพงกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.76 และ 3.69 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.62 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.95 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาของปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	2.50 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.30 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	3.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.45 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.72 (น้อย)	2.80 (น้อย)
บริษัทมีสาขาน้อย	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.45 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.82 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	4.50 (มากที่สุด)	3.13 (น้อย)	3.45 (น้อย)	2.49 (น้อย ที่สุด)	2.46 (น้อย ที่สุด)	2.57 (น้อย)
รวม	3.40 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.47 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.99 (น้อย)

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

จากตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ บริษัทมีสาขาน้อย ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.50 และ

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.50

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง บริษัทมีสาขาน้อย บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.88 และ 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.13

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.47 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ บริษัทมีสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 3.45

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.95 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ บริษัทมีสาขาน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.32, 2.75 และ 2.73 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.49

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ บริษัทมีสาขาน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.24, 2.74 และ 2.72 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.46

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาของปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ไม่ทันสมัย และครบถ้วน	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.42 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.61 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการ ยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.36 (มาก)	3.63 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.44 (น้อย)
รวม	3.33 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดแต่ละปัจจัย ระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.33 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย กับไม่มีส่วนลด หรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.00

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม การโฆษณา

ประชาสัมพันธตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.75 และ 3.63 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.70 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.82 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.36

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.53 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.61 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.49

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.31 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับคือ ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และการโฆษณาประชาสัมพันธตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.31 และ 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญา/ ปวส.	ปริญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.59 (มาก)
พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.54 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.58 (มาก)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	4.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)	3.81 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.61 (มาก)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.60 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 63 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.08 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ

พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี พนักงานติดต่อไม่สะดวกและมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.00

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.02 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ และ พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.88 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.59 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.36 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานติดต่อไม่สะดวก มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ และพนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.81, 3.80, 3.78, 3.69 และ 3.66 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และมรพนักงานให้บริการน้อย ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน และพนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.48 และ 3.47 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame, emitting rays of light. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the bottom of the emblem. Thai script is also present around the top and sides of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ ทันสมัย	2.00 (น้อย ที่สุด)	1.88 (น้อย ที่สุด)	2.64 (น้อย)	1.78 (น้อย ที่สุด)	1.93 (น้อย ที่สุด)	1.92 (น้อย ที่สุด)
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ ไม่ติดค่างไม่ทันสมัย ไม่ สวยงาม	1.50 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	1.63 (น้อยที่สุด)	1.88 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
ภายในบริษัทไม่มีความเป็น ระเบียบเช่นการจัดวาง อุปกรณ์	1.00 (ไม่มี ปัญหา)	1.88 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)	1.84 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
เอกสารขอสินเชื่อและ เอกสารป้ายสัญลักษณ์ไม่ ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรือ อ่านเข้าใจยาก	1.00 (ไม่มี ปัญหา)	1.50 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.63 (น้อยที่สุด)	1.85 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)
ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	1.50 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.00 (ไม่มี ปัญหา)	1.63 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	1.59 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือให้อ่านระหว่าง คอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือ กาแฟ	1.00 (ไม่มี ปัญหา)	1.63 (น้อยที่สุด)	1.64 (น้อยที่สุด)	1.64 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)
รวม	1.28 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)	1.76 (น้อยที่สุด)	1.89 (น้อยที่สุด)	1.85 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 64 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับไม่มีปัญหามีค่าเฉลี่ย 1.28 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก ไม่สวยงาม ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.00 และ 1.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ไม่ทันสมัย มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และ ไม่มีหนังสือให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.00

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 1.86 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ กับภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ ไม่มีหนังสือให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และเอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.50, 2.00, 1.88, 1.63 และ 1.50 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 2.06 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.64 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ และไม่มีหนังสือให้

อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.36, 2.09, 2.00, 1.91, 1.82 และ 1.64 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 1.76 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่มีหนังสือให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม กับ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.22, 1.83, 1.78, 1.64, 1.63 และ 1.59 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 1.89 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ ไม่มีหนังสือให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.17, 1.93, 1.88, 1.85, 1.84, 1.83 และ 1.75 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ปัญหาของปัจจัย ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับการศึกษา					รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุ ปริญา/ ปวส.	ปริญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่ช้า	3.00 (น้อย)	4.13 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)
เอกสารยุ่งยาก	3.00 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)
การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.95 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ซับซ้อนมาก	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)
การบริการรับชำระเงินช้า	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.77 (มาก)
การขออนุมัติวงเงินช้า	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.97 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.16 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)

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

จากตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการ
ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในรายละเอียด
ของแต่ละปัจจัยย่อย

ระดับประถมศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา เห็นว่าปัญหาที่มี
ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.16 และ
ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้
คือ การขออนุมัติสินเชื่อเงินช้า กับขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มี

ค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การบริการรับชำระเงินช้า การให้คำตอบช้า เอกสารยุ่งยาก และการให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.00

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.88 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบช้า การบริการรับชำระเงินช้า กับการขออนุมัติวงเงินช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เอกสารยุ่งยาก การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.13, 4.00, 3.88 และ 3.63 ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.44 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การบริการรับชำระเงินช้าและเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.55 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การขออนุมัติวงเงินช้า และการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.36 และ 3.27 ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การขออนุมัติวงเงินช้า การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย การให้คำตอบที่ช้า กับขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การบริการรับชำระเงินช้า และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.97, 3.95 และ 3.80 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.53 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การขออนุมัติวงเงินช้า การให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.58, 3.54, 3.52, และ 3.51 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การบริการรับชำระเงินช้า มีค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.75 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.46 (มาก)	4.16 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	4.25 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.38 (มาก)	4.01 (มาก)
รวม	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 66 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือกและบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าและระยะเวลาผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ประเภทสินเชื่อที่

หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาผ่อนชำระและบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.16, 4.12 และ 3.96 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาผ่อนชำระและบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.17, 4.15 และ 3.94 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาผ่อนชำระ บริการที่ครบวงจร ประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก และวงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.38, 4.35 และ 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000	5,000 –	10,001 –	15,001 –	
	บาท	10,000	15,000	20,000	
	บาท	บาท	บาท		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
อัตราดอกเบี้ย	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	3.50 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)

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

จากตารางที่ 67 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.05 และ 3.73 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.10 และ 3.85 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยและจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และอัตราค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 3.96 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	4.0 (มาก)	3.66 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.75 (มาก)	2.84 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.78 (น้อย)
มีสาขาทั่วประเทศ	4.0 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)	3.10 (น้อย)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.75 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.52 (มาก)	4.19 (มาก)	3.92 (น้อย)
ติดต่อทาง Internet ได้	3.25 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.83 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.43 (น้อย)
มีสาขาในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์ คิสเคาน์สโตร์ต่าง ๆ	3.25 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.88 (มาก)	2.72 (น้อย)
รวม	3.67 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.86 (มาก)	3.37 (น้อย)

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

จากตารางที่ 68 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และมีสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ติดต่อทาง Internet ได้ และมีสาขาในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.25

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.18 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีสาขาทั่วประเทศและทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.66 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีสาขาในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.24, 2.99, 2.84 และ 2.50 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้มีสาขาทั่วประเทศทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีสาขาในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.02, 3.94, 3.54 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 2.83 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีสาขาในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ และมีสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.00, 3.88 และ 3.81 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)	4.19 (มาก)	3.76 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	4.50 (มากที่สุด)	3.56 (มาก)	3.94 (มาก)	4.27 (มาก)	3.76 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)	4.23 (มาก)	3.80 (มาก)
รวม	4.25 (มาก)	3.61 (มาก)	3.89 (มาก)	4.23 (มาก)	3.77 (มาก)

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

จากตารางที่ 69 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียมและข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.50, 4.25 และ 4.00 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.50

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ส่วนลด

หรือยกเลิกค่าธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.67, 3.61 และ 3.56 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.88 และ 3.85 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.23 และ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	4.50 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.75 (มาก)	3.96 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)
รวม	3.93 (น้อย)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 70 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และในแต่ละ

ปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาคและความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.0 และ 3.75 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การติดต่อสื่อสาร การอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.97, 3.96, 3.95, 3.93, 3.90 และ 3.72 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน และความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การติดต่อสื่อสาร การอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.13, 4.10 และ 4.04 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.15 และ 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	4.00 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.65 (มาก)	4.12 (มาก)	3.60 (มาก)
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม	3.75 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.92 (มาก)	3.47 (น้อย)
ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์	3.75 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.96 (มาก)	3.47 (น้อย)
เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญญา- ลักษณะต่างๆ มีเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.75 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.56 (มาก)	4.19 (มาก)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงของบริษัท	3.25 (น้อย)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	3.75 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.31 (น้อย)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มี น้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	4.25 (มาก)	2.57 (น้อย)	3.02 (น้อย)	3.38 (น้อย)	2.81 (น้อย)
รวม	3.79 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.99 (มาก)	3.52 (มาก)

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

จากตารางที่ 71 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและ
นำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อ
เดือน

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในแต่ละ
ปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มี

หนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอและเข้าใจง่าย และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.25

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.30 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอและเข้าใจง่าย ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.47, 3.34, 3.19 และ 2.57 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัท ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอและเข้าใจง่าย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.40, 3.65, 3.56, 3.52 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.02

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.99 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.65 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอและเข้าใจง่าย ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.12, 3.96, 3.92 และ 3.73 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.38

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)	4.16 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.17 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	4.15 (มาก)	4.35 (มาก)	4.06 (มาก)
การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.46 (มาก)	4.17 (มาก)
การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.04 (มาก)	4.05 (น้อย)	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)

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

จากตารางที่ 72 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การให้คำตอบที่รวดเร็ว การ

บริการรับชำระเงินรวดเร็ว การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อนำขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อนำขึ้นบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว บริการรับชำระเงินรวดเร็ว การให้คำตอบที่รวดเร็วและการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อนำขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.10, 4.09, 3.98 และ 3.93 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อนำขึ้นบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว การให้คำตอบที่รวดเร็วและการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อนำขึ้นและเอกสารไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.29, 4.17, 4.15 และ 4.06 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อนำขึ้นบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การบริการรับชำระเงินรวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการขออนุมัติวงเงินรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การให้คำตอบที่รวดเร็วและขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อนำขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.38, 4.35 และ 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.66 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	4.25 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.63 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	2.73 (น้อย)	3.57 (มาก)
บริการที่ไม่ครบวงจร	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	2.69 (น้อย)	3.42 (น้อย)
รวม	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	2.82 (น้อย)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 73 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่บริษัทให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ มีประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลให้เลือกน้อย และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้นกับบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ

ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลให้เล็กน้อย วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่บริษัทให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.74, 3.71 และ 3.54 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลให้เล็กน้อย วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่บริษัทให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.79, 3.69, 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.82 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลให้เล็กน้อยและวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่บริษัทให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ มีเฉลี่ยเท่ากัน ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.92, 2.73 และ 2.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาของปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า บริษัทอื่น	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้คู่แข่งกว่า	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	2.96 (น้อย)	3.54 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.59 (มาก)
รวม	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	2.96 (น้อย)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 74 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้คู่แข่งกว่าและค่างวดที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น ค่างวดที่ผ่อนชำระต่องวดมาก และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้คู่แข่งกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.72 และ 3.62 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพงกว่า และค่างวดที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพงกว่า และอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าบริษัทอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.96 และ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาของปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.0 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.04 (น้อย)	3.30 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	3.50 (มาก)	2.66 (น้อย)	3.15 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.80 (น้อย)
บริษัทมีสาขาน้อย	3.75 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.67 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.45 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.50 (มาก)	2.72 (น้อย)	3.06 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.82 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	4.25 (มาก)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)
รวม	3.60 (มาก)	2.91 (น้อย)	3.25 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.99 (น้อย)

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

จากตารางที่ 75 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ บริษัทมีสาขาน้อย และบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.25, 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.00

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ บริษัทมีสาขาน้อย ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.29, 2.72 และ 2.66 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.42

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ บริษัทมีสาขาน้อย และทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.15, 3.06 และ 2.90 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.77 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง บริษัทมีสาขาน้อย ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.04, 2.92, 2.76 และ 2.73 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.42

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาของปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน	4.0 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.60 (มาก)	2.96 (น้อย)	3.42 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	4.0 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.71 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	4.0 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.71 (มาก)	2.85 (น้อย)	3.44 (น้อย)
รวม	4.0 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.67 (มาก)	2.91 (น้อย)	3.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 76 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.00

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.42 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน กับ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.42 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย กับไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยกัน และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.60 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.96, 2.92 และ 2.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่าง ถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	4.25 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	2.77 (น้อย)	3.66 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	2.88 (น้อย)	3.59 (มาก)
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	2.85 (น้อย)	3.54 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	4.25 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	2.96 (น้อย)	3.58 (มาก)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	2.85 (น้อย)	3.61 (มาก)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	2.85 (น้อย)	3.60 (มาก)
รวม	4.04 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	2.86 (น้อย)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 77 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน กับพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานติดต่อไม่

สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในแต่ละ ปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การ ติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานติดต่อไม่สะดวก มี พนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.70, 3.69, 3.68, 3.66 และ 3.63 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในแต่ละ ปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การ ติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานติดต่อไม่สะดวก และพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี และ พนักงานขาด ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.77, 3.69, 3.67 และ 3.65 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.86 และในแต่ละ ปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน ขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษย สัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานติดต่อไม่สะดวก และพนักงานให้บริการน้อยไม่ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของ พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.96, 2.88, 2.85 และ 2.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาของปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
ภายในบริษัท ไม่มีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	325 (น้อย)	1.82 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)
ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	3.00 (น้อย)	1.71 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
ภายในบริษัทไม่มีความเป็น ระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์	2.50 (น้อย)	1.71 (น้อยที่สุด)	1.96 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)
เอกสารการขอสินเชื่อส่วนบุคคล และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่ ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรืออ่าน เข้าใจยาก	2.25 (น้อยที่สุด)	1.61 (น้อยที่สุด)	2.02 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)
ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	3.00 (น้อย)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.25 (น้อยที่สุด)	1.58 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่าง คอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ	2.25 (น้อยที่สุด)	1.66 (น้อยที่สุด)	1.71 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)
รวม	2.64 (น้อย)	1.99 (น้อยที่สุด)	1.94 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	1.85 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 78 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม กับชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.25 , 3.00 และ 2.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ เอกสารการขอสินเชื่อส่วนบุคคลและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่ทันสมัยมีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.25

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญ โดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.99 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี ภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม กับภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ เอกสารการขอสินเชื่อส่วนบุคคลและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่ทันสมัยมีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.13, 1.82, 1.71, 1.66, 1.61 และ 1.58 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000.00 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.96 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี เอกสารการขอสินเชื่อส่วนบุคคลและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม กับภายในบริษัทไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.25, 2.02, 1.96, 1.92, 1.83 และ 1.71 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.07 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้ ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยมีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก กับ ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือ กาแฟ ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม กับ ภายในบริษัทไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เอกสารการขอสินเชื่อส่วนบุคคลและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่ทันสมัยมีไม่เพียงพอหรืออ่านเข้าใจยาก และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.19, 2.12, 2.00 และ 1.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ปัญหาของปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	
การให้คำตอบที่ช้า	3.50 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.67 (มาก)
เอกสารยุ่งยาก	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	2.85 (น้อย)	3.61 (มาก)
การให้บริการที่ผิดพลาด	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.63 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ส่วนบุคคลซับซ้อนมาก	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	2.96 (น้อย)	3.61 (มาก)
การรับชำระเงินช้า	4.50 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.77 (มาก)
การขออนุมัติวงเงินช้า	4.25 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	2.96 (น้อย)	3.59 (มาก)
รวม	4.04 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	2.92 (น้อย)	3.64 (มาก)

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

จากตารางที่ 80 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การรับชำระเงินช้า มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียง

ตาม ลำดับ ดังนี้ การขออนุมัติวงเงินเข้า การให้คำตอบที่ช้า การให้บริการที่ผิดพลาด เอกสารยุ่งยาก
ขั้นตอน การขออนุมัติสินเชื่อบุคคลซับซ้อนมาก และ การรับชำระเงินช้า มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00
และ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การขอ
อนุมัติวงเงินเข้า การให้คำตอบที่ช้า การให้บริการที่ผิดพลาด เอกสารยุ่งยาก ขั้นตอนการขอ
อนุมัติสินเชื่อบุคคลซับซ้อนมาก และการรับชำระเงินช้า มีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.79, 3.75, 3.70, 3.68,
และ 3.67 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-15,000.00 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ
ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้
การให้คำตอบที่ช้า การขออนุมัติวงเงินเข้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อบุคคลซับซ้อนมาก กับ
การให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และการรับชำระเงินช้า มีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.75, 3.71,
และ 3.67 ตามลำดับ

รายได้ 15,001-20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.92
และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การ
ขออนุมัติวงเงินเข้า กับขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อบุคคลซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การรับ
ชำระเงินช้า การให้คำตอบที่ช้า การให้บริการที่ผิดพลาดและเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.96, 2.92
และ 2.85 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved