

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบัน ประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้บริการในปัจจุบัน และการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแต่ละประเภท (ตาราง 4.1- 4.9)

- ข้อมูล กรณีใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต(แบบวงเงิน) (ตาราง 4.10-4.14)

- ข้อมูล กรณีใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวดๆ (ตาราง 4.15-4.19)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ตาราง 4.20-4.30)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ตาราง 4.31-4.63)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตาราง 4.64-4.70)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	189	47.2
หญิง	211	52.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 52.8 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 47.2

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	69	17.2
30-39 ปี	153	38.3
40-49 ปี	130	32.5
ตั้งแต่ 49 ปีขึ้นไป	48	12.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30-39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.3 รองลงมา อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 32.5 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 17.2 และอายุ ตั้งแต่ 49 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	135	33.8
สมรส	238	59.4
หม้าย/หย่าร้าง	27	6.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 59.4 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 33.8 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท	159	39.8
ข้าราชการ	54	13.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	62	15.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	125	31.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 31.2 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.5 และอาชีพข้าราชการ ร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0	0.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	10	2.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	42	10.5
ปริญญาตรี	285	71.2
สูงกว่าปริญญาตรี	63	15.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 71.2 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.8 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 10.5 และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท	22	5.5
12,001-20,000 บาท	57	14.2
20,001-50,000 บาท	181	45.3
50,001-100,000 บาท	68	17.0
100,001-150,000 บาท	53	13.2
ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป	19	4.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ร้อยละ 45.3 รองลงมา 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 17.0 12,001-20,000 บาท ร้อยละ 14.2 100,001-150,000 บาท ร้อยละ 13.2 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท ร้อยละ 5.5 และ ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบัน

ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	104	26.0
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)	97	24.3
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	144	36.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	86	21.5
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	58	14.5
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	75	18.8
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	78	19.5
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	118	29.5
ธนาคารเอชเอสบีซีประเทศไทย	11	2.8
ธนาคารซีทีแบงก์ประเทศไทย	51	12.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตาราง 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบัน คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 36.0 รองลงมา ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 29.5 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ร้อยละ 26.0 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 24.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 21.5 ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 19.5 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 18.8 ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 14.5 ธนาคารซีทีแบงก์ประเทศไทย ร้อยละ 12.8 ธนาคารเอชเอสบีซีประเทศไทย ร้อยละ 2.8

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้บริการในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)	249	62.3
ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ	25	6.3
ใช้บริการทั้งสองแบบ	126	31.5
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้บริการในปัจจุบัน คือ ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน) ร้อยละ 62.3 รองลงมา ใช้บริการทั้งสองแบบ ร้อยละ 31.5 และใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ ร้อยละ 6.3

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล
แต่ละประเภท

การใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแต่ละประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) ของธนาคารเดียว	138	34.5
ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) มากกว่า 1 ธนาคาร	151	37.8
ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ ของธนาคารเดียว	56	14.0
ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ มากกว่า 1 ธนาคาร	9	2.3
ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) และใช้บริการ สินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ ของธนาคารเดียว	11	2.8
ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) และใช้บริการ สินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ มากกว่า 1 ธนาคาร	75	18.8

จากตาราง 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด การใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล
แต่ละประเภท คือ ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)มากกว่า 1 ธนาคาร ร้อยละ 37.8 รองลงมา
ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) ของธนาคารเดียว ร้อยละ 34.5 ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด
(แบบวงเงิน) และใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ มากกว่า 1 ธนาคาร ร้อยละ 18.8 ใช้บริการ
สินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ ของธนาคารเดียว ร้อยละ 14.0 ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)
และใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ ของธนาคารเดียว ร้อยละ 2.8 และใช้บริการสินเชื่อผ่อน
ชำระเป็นงวดๆ มากกว่า 1 ธนาคาร ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

กรณีให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด(แบบวงเงิน) (ข้อมูลตาราง 4.10-4.14)

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลที่ถืออยู่ในปัจจุบันแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)

จำนวนบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลที่ถืออยู่ในปัจจุบันแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	จำนวน	ร้อยละ
1 บัตร	159	42.4
2 บัตร	131	34.9
3 บัตร	55	14.7
4 บัตร หรือ 4 บัตรขึ้นไป	30	8.0
รวม	375	100.00

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 375 ราย

จากตาราง 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวนบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลที่ถืออยู่ในปัจจุบันแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) คือ 1 บัตร ร้อยละ 42.4 รองลงมา 2 บัตร ร้อยละ 34.9 3 บัตร ร้อยละ 14.7 และ 4 บัตร หรือ 4 บัตรขึ้นไป ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบัตร
สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)

ระยะเวลาที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตร เบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	70	18.7
1-3 ปี	169	45.0
3-5 ปี	105	28.0
มากกว่า 5 ปี	31	8.3
รวม	375	100.00

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 375 ราย

จากตาราง 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ระยะเวลาที่ใช้บริการบัตร
สินเชื่อส่วนบุคคล แบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) คือ 1-3ปี ร้อยละ 45.0 รองลงมา 3-5 ปี
ร้อยละ 28.0 น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 18.7 และมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 8.3

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำวงเงินสินเชื่อจากบัตร
 สินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับไปใช้แบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)

การนำวงเงินสินเชื่อจากบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับ ไปใช้แบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการศึกษา	52	13.9
เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน	334	89.0
เพื่อนำไปชำระหนี้บัตรเครดิต	28	7.5
เพื่อใช้ในการท่องเที่ยว	28	7.5
เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการ	156	41.6
เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ	40	10.7
เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล	73	19.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 375 ราย

จากตาราง 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การนำวงเงินสินเชื่อที่ได้รับไป
 ใช้แบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) คือ เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ร้อยละ 89.0 รองลงมา เพื่อ
 นำไปซื้อสินค้าและบริการ ร้อยละ 41.6 เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 19.5 เพื่อการศึกษา
 ร้อยละ 13.9 เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ ร้อยละ 10.7 เพื่อนำไปชำระหนี้บัตรเครดิต และเพื่อใช้ใน
 การท่องเที่ยว เท่ากัน ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ
สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตร เบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเพิ่มอำนาจซื้อในการซื้อสินค้า	135	36.0
ใช้ตามเพื่อน	12	3.2
ใช้เพราะได้รับการชักชวนจากพนักงานที่ให้บริการ	246	65.6
ใช้เพราะต้องการนำเงินสินเชื่อที่ได้ไปลงทุนในกิจการ	23	6.1
ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง	191	50.9
ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินค้ำประกันสินเชื่อ	252	67.2
อื่นๆ	3	0.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 375 ราย

อื่นๆ ได้แก่ใช้เพราะมีธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารผู้ให้บริการ

จากตาราง 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) คือ ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินค้ำประกันสินเชื่อ ร้อยละ 67.2 รองลงมา ใช้เพราะได้รับการชักชวนจากพนักงานที่ให้บริการ ร้อยละ 65.6 ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง ร้อยละ 50.9 เพื่อเพิ่มอำนาจซื้อในการซื้อสินค้า ร้อยละ 36.0 ใช้เพราะต้องการนำเงินสินเชื่อที่ได้ไปลงทุนในกิจการ ร้อยละ 6.1 ใช้ตามเพื่อน ร้อยละ 3.2 และอื่นๆ ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ของธนาคารที่ใช้บริการ

เหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้บริการแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	จำนวน	ร้อยละ
วงเงินอนุมัติ	127	33.9
ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ	46	12.3
เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร	118	31.5
หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร	140	37.3
ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก	279	74.4
สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก	97	25.9
ระยะเวลาผ่อนชำระ	53	14.1
จำนวนตู้ ATM ที่ให้บริการมีมาก	110	29.3
อื่นๆ	7	1.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 375 ราย
อื่นๆ ได้แก่ สะดวกในการใช้บริการ

จากตาราง 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้บริการแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) คือ ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 74.4 รองลงมา หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร ร้อยละ 37.3 วงเงินอนุมัติ ร้อยละ 33.9 เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร ร้อยละ 31.5 จำนวนตู้ ATM ที่ให้บริการมีมาก ร้อยละ 29.3 ระยะเวลาผ่อนชำระ ร้อยละ 14.1 ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 12.3 และอื่นๆ ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

กรณีท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ (ข้อมูลตาราง 4.15-4.19)

ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสินเชื่อส่วนบุคคล
ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ

เหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้ บริการแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1 วงเงิน	93	61.6
2 วงเงิน	47	31.1
3 วงเงิน	8	5.3
4 วงเงิน หรือ 4 วงเงินขึ้นไป	3	2.0
รวม	151	100.00

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 ราย

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้
อยู่ในปัจจุบันแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ คือ 1 วงเงิน ร้อยละ 61.6 รองลงมา 2 วงเงิน ร้อยละ 31.1
3 วงเงิน ร้อยละ 5.3 และ 4 วงเงิน หรือ 4 วงเงินขึ้นไป ร้อยละ 2.0

ตาราง 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ
สินเชื่อส่วนบุคคล แบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ

ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อน เป็นงวด ๆ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	43	28.4
1-3 ปี	77	51.0
3-5 ปี	22	14.6
มากกว่า 5 ปี	9	6.0
รวม	151	100.00

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 ราย

จากตาราง 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ คือ 1-3 ปี ร้อยละ 51.0 รองลงมาน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 28.4 3-5 ปี ร้อยละ 14.6 และมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำจำนวนเงินสินเชื่อ
บุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ ที่ได้รับไปใช้

การนำจำนวนเงินสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อน เป็นงวด ๆ ที่ได้รับไปใช้	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการศึกษา	26	17.2
เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน	89	58.9
เพื่อนำไปชำระหนี้บัตรเครดิต	7	4.6
เพื่อใช้ในการท่องเที่ยว	12	7.9
เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการ	82	54.3
เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ	32	21.2
เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล	24	15.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 151 ราย

จากตาราง 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการนำจำนวนเงินสินเชื่อที่
ได้รับไปใช้แบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ คือ เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ร้อยละ 58.9 รองลงมา เพื่อ
นำไปซื้อสินค้าและบริการ ร้อยละ 54.3 เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ ร้อยละ 21.2 เพื่อการศึกษา
ร้อยละ 17.2 เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 15.9 เพื่อใช้ในการท่องเที่ยว ร้อยละ 7.9 และเพื่อ
นำไปชำระหนี้บัตรเครดิต ร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ
สินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อ ผ่อนเป็นงวด ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเพิ่มอำนาจซื้อในการซื้อสินค้า	79	52.3
ใช้ตามเพื่อน	3	2.0
ใช้เพราะได้รับการชักชวนจากพนักงานที่ให้บริการ	57	37.7
ใช้เพราะต้องการนำเงินสินเชื่อที่ได้ไปลงทุนในกิจการ	15	9.9
ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง	92	60.9
ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินค้ำประกันสินเชื่อ	87	57.6
อื่นๆ	1	0.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 151 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ต้องการนำเงินมาซื้อเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งบ้าน

จากตาราง 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ คือ ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง ร้อยละ 60.9 รองลงมา ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินค้ำประกันสินเชื่อ ร้อยละ 57.6 เพื่อเพิ่มอำนาจซื้อในการซื้อสินค้า ร้อยละ 52.3 ใช้เพราะได้รับการชักชวนจากพนักงานที่ให้บริการ ร้อยละ 37.7 ใช้เพราะต้องการนำเงินสินเชื่อที่ได้ไปลงทุนในกิจการ ร้อยละ 9.9 ใช้ตามเพื่อน ร้อยละ 2.0 และอื่นๆ ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวดๆของธนาคารที่ใช้บริการ

เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวดๆของธนาคารที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วงเงินอนุมัติ	69	45.7
ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ	28	18.5
เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร	29	19.2
หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร	56	37.0
ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก	98	64.9
สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก	85	56.3
ระยะเวลาผ่อนชำระ	78	51.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 151 ราย

จากตาราง 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้บริการ คือ ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 64.9 รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก ร้อยละ 56.3 ระยะเวลาผ่อนชำระ ร้อยละ 51.7 วงเงินอนุมัติ ร้อยละ 45.7 หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร ร้อยละ 37.0 เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร ร้อยละ 19.2 และค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน
ของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ตาราง 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก
ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบ
วงเงิน))

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบ บัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ ให้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล	130 (34.7)	164 (41.0)	79 (19.8)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	0.75	6
สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ หรือผู้ค้ำประกัน	168 (44.8)	146 (38.9)	58 (15.5)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	0.75	3
มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่ เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือ สูงสุดถึง 1.5 ค.บ.	142 (37.9)	157 (41.9)	72 (19.2)	4 (1.1)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	0.77	5
สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำ ได้	198 (52.8)	94 (25.1)	71 (18.9)	11 (2.9)	1 (0.3)	4.27 (มาก)	0.89	4
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการ ถือบัตร สมาชิก เช่น ได้รับ ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	107 (28.5)	101 (26.9)	127 (33.9)	36 (9.6)	4 (1.1)	3.72 (มาก)	1.01	8
สามารถใช้บัตรกดเงินสด จากตู้ ATM	225 (60.0)	80 (21.3)	67 (17.9)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	0.81	1
วงเงินที่อนุมัติสูง	221 (58.9)	82 (21.9)	66 (17.6)	6 (1.6)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	0.83	2
สามารถขวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้ กรณีมีรายได้สูงขึ้น	111 (29.6)	147 (39.2)	101 (26.9)	12 (3.2)	4 (1.1)	3.93 (มาก)	0.89	7
ความทนทานของบัตรสินเชื่อ ส่วนบุคคล	43 (11.5)	68 (18.1)	164 (43.7)	86 (22.9)	14 (3.7)	3.11 (ปานกลาง)	1.00	9
รูปแบบของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลสวยงามสะดุดตา	33 (8.8)	60 (16.0)	160 (42.7)	101 (26.9)	21 (5.6)	2.95 (ปานกลาง)	1.00	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.93 (มาก)	0.87	

จากตาราง 4.20 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ สามารถใช้บัตรกดเงินสด จากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.41) วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.38) สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ. (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถขอวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้กรณีมีรายได้สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.93) สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการถือบัตร สมาชิก เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72)

สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทนทานของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.11) รูปแบบของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลสวยงาม สะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณีใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กรณี ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล แบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ ให้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล	57 (37.7)	46 (30.5)	42 (27.8)	6 (4.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	0.91	5
สมัครง่ายไม่ต้องใช้ หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน	89 (58.9)	37 (24.5)	24 (15.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	0.78	1
มีเงื่อนไขการให้เงินสูงสุด ไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ.	49 (32.5)	55 (36.4)	47 (31.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	0.80	6
สามารถผ่อนชำระได้	84 (55.6)	42 (27.8)	20 (13.2)	5 (3.3)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	0.84	2
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจาก การถือบัตรเครดิต เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	30 (19.9)	33 (21.9)	72 (47.7)	10 (6.6)	6 (4.0)	3.47 (ปานกลาง)	1.01	8
สามารถเลือกงวดระยะเวลา การผ่อน ชำระอย่างอิสระตาม วงเงินที่ได้รับอนุมัติ	57 (37.7)	47 (31.1)	43 (28.5)	4 (2.6)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	0.88	4
วงเงินที่อนุมัติสูง	65 (43.0)	42 (27.8)	43 (28.5)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	0.85	3
สามารถขอวงเงินสินเชื่อเพิ่ม ได้หลังจากผ่อนชำระมากกว่า 50 % ของวงเงินสินเชื่อเดิม	32 (21.2)	46 (30.5)	58 (38.4)	15 (9.9)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	0.93	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						4.01 (มาก)	0.87	

จากตาราง 4.21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถเลือกวงระยะเวลาการผ่อน ชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ. (ค่าเฉลี่ย 4.01) สามารถขอวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้หลังจากผ่อนชำระมากกว่า 50 % ของวงเงินสินเชื่อเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.63)

สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการถือบัตรเครดิต เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตาราง 4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน))

ปัจจัยด้านราคา กรณีใช้สินเชื่อบุคคล แบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบ ลดต้นลดดอก	294 (78.4)	35 (9.3)	43 (11.5)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.65 (มากที่สุด)	0.71	4
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการ ชำระคืนเงินกู้ ตามจุดบริการ ช่องทางต่าง ๆ	297 (79.2)	44 (11.7)	24 (6.4)	9 (2.4)	1 (0.3)	4.67 (มากที่สุด)	0.73	3
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการ จัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้	303 (80.8)	45 (12.0)	25 (6.7)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.73 (มากที่สุด)	0.60	1
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียง บางส่วนได้	289 (77.1)	54 (14.4)	29 (7.7)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.68 (มากที่สุด)	0.65	2
การคิดอัตราดอกเบี้ยและ ค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	237 (63.2)	60 (16.0)	64 (17.1)	10 (2.7)	4 (1.1)	4.38 (มาก)	0.93	5
ค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าบริการผ่านผู้ให้บริการรับ ชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการราย อื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคาร	226 (16.5)	62 (16.5)	74 (19.7)	13 (3.5)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	0.91	7
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออก บัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณี ชำรุดสูญหาย หรือลืมนำบัตร	235 (15.7)	59 (15.7)	66 (17.6)	12 (3.2)	3 (0.8)	4.36 (มาก)	0.93	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.54 (มากที่สุด)	0.78	

จากตาราง 4.22 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.73) สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ ตามจุดบริการช่องทางต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.67) คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.65) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดแก่ การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 4.38) ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมหัก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา (กรณีทำนใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ)

ปัจจัยด้านราคากรณีทำนใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	105 (69.5)	26 (17.2)	20 (13.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)	0.72	1
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่าง ๆ	98 (64.9)	22 (14.6)	27 (17.9)	3 (2.0)	1 (0.7)	4.41 (มาก)	0.90	3
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรม สัญญาเงินกู้	98 (64.9)	25 (16.6)	23 (15.2)	5 (3.3)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	0.87	2
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	94 (62.3)	27 (17.9)	24 (15.9)	5 (3.3)	1 (0.7)	4.38 (มาก)	0.91	4
การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	86 (57.0)	27 (17.9)	30 (19.9)	8 (5.3)	0 (0.0)	4.26 (มาก)	0.96	5
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	62 (41.1)	50 (33.1)	36 (23.8)	3 (2.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	0.85	6
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส	52 (34.4)	52 (34.4)	35 (23.2)	11 (7.3)	1 (0.7)	3.95 (มาก)	0.96	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.30 (มาก)	0.88	

จากตาราง 4.23 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีท่านใช้สินค้าซื้อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระ เป็นงวด ๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ กิจอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลด ดอก (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ไม่มี ค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรม สัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืน เงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.41) สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.38) การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่าน เคา์นเตอร์ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.13) ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุด สูญหาย หรือลืมรหัส (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีท่านใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน))

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กรณีท่านใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร	52 (13.9)	200 (53.3)	101 (26.9)	22 (5.9)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	0.76	5
สามารถสมัครผ่านตัวแทนขายและอินเทอร์เน็ต	58 (15.5)	132 (35.2)	138 (36.8)	44 (11.7)	3 (0.8)	3.53 (มาก)	0.92	10
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการสะดวกสบายในการติดต่อ	54 (14.4)	171 (45.6)	119 (31.7)	30 (8.0)	1 (0.3)	3.66 (มาก)	0.83	6
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน	59 (15.7)	153 (40.8)	124 (33.1)	38 (10.1)	1 (0.3)	3.62 (มาก)	0.88	7
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน	56 (14.9)	136 (36.3)	145 (38.7)	36 (9.6)	2 (0.5)	3.55 (มาก)	0.88	8
ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่นตามบูธประชาสัมพันธ์ต่างๆ	44 (11.7)	103 (27.5)	178 (47.5)	49 (13.1)	1 (0.3)	3.37 (ปานกลาง)	0.86	11
ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่นผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น	111 (29.6)	125 (33.3)	110 (29.3)	26 (6.9)	3 (0.8)	3.84 (มาก)	0.96	4
สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ทันทีตามจุดให้บริการ หรือ ตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ	54 (14.4)	139 (37.1)	139 (37.1)	41 (10.9)	2 (0.5)	3.54 (มาก)	0.89	9
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อบุคคล	227 (60.5)	87 (23.2)	43 (11.5)	17 (4.5)	1 (0.3)	4.39 (มาก)	0.88	2

ตาราง 4.24 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(กรณีท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต
เงินสด (แบบวงเงิน))

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กรณีท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อถอนเงินสดสินเชื่อ	249 (66.4)	72 (19.2)	32 (8.5)	21 (5.6)	1 (0.3)	4.46 (มาก)	0.89	1
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อ มาใช้บริการ	217 (57.9)	90 (24.0)	55 (14.7)	13 (3.5)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	0.86	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.82 (มาก)	0.87	

จากตาราง 4.24 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อถอนเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.46) จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการถอนเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อ มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการสะดวกสบายในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.55) สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสาร ได้ทันทีตามจุดให้บริการ หรือ ตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) สามารถสมัครผ่านตัวแทนขายและอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.53) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่นตามบูธประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตาราง 4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(กรณีท่านใช้สินค้าส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กรณีท่านใช้สินค้าส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็น งวด ๆ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
สามารถสมัครผ่านสาขา ของธนาคาร	32 (21.2)	71 (47.0)	40 (26.5)	7 (4.6)	1 (0.7)	3.83 (มาก)	0.84	3
สามารถสมัครผ่านตัวแทน ขายและอินเทอร์เน็ต	23 (15.2)	51 (33.8)	63 (41.7)	6 (4.0)	8 (5.3)	3.50 (มาก)	0.98	8
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ ให้บริการสะดวกสบายใน การติดต่อ	22 (14.6)	68 (45.0)	56 (37.1)	1 (0.7)	4 (2.6)	3.68 (มาก)	0.83	4
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ ให้บริการอยู่ใกล้กับ สถานที่ทำงาน	27 (17.9)	55 (36.4)	62 (41.1)	3 (2.0)	4 (2.6)	3.65 (มาก)	0.89	5
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน	25 (16.6)	52 (34.4)	68 (45.0)	2 (1.3)	4 (2.6)	3.61 (มาก)	0.87	7
ความสะดวกในการได้รับ ใบสมัคร เช่นตามบูธประ ชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	16 (10.6)	67 (44.4)	46 (30.5)	18 (11.9)	4 (2.6)	3.48 (ปาน กลาง)	0.93	9
ช่องทางการชำระเงินกู้ หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสด อัตโนมัติ เป็นต้น	46 (30.5)	63 (41.7)	31 (20.5)	10 (6.6)	1 (0.7)	3.95 (มาก)	0.91	2
สามารถยื่นใบสมัครพร้อม เอกสารได้ทันทีตามจุด ให้บริการ หรือ ตามบูธที่จัด ขึ้นของผู้ให้บริการ	22 (14.6)	71 (47.0)	42 (27.8)	11 (7.3)	5 (3.3)	3.62 (มาก)	0.94	6
ความสะดวกในด้าน สถานที่จอดรถเมื่อมาใช้ บริการ	60 (39.7)	46 (30.5)	35 (23.2)	7 (4.6)	3 (2.0)	4.01 (มาก)	1.00	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.70 (มาก)	0.91	

จากตาราง 4.25 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีท่านใช้สินค้าส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระค่านีเงินสดอัตโนมัติเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83) ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการสะดวกสบายในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ทันทีตามจุดให้บริการ หรือ ตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.61) สามารถสมัครผ่านตัวแทนขายและอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.50)

สำหรับปัจจัยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่นตามบูธประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ	30 (7.5)	161 (40.3)	170 (42.5)	37 (9.3)	2 (0.5)	3.45 (ปานกลาง)	0.78	6
การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะเพื่อเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล	31 (7.8)	120 (30.0)	180 (45.0)	68 (17.0)	1 (0.3)	3.28 (ปานกลาง)	0.84	8
ความน่าสนใจในของแถมสำหรับลูกค้าที่สมัครใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล	40 (10.0)	119 (29.8)	167 (41.8)	71 (17.8)	3 (0.8)	3.31 (ปานกลาง)	0.90	7
มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง	72 (18.0)	145 (36.3)	132 (33.0)	48 (12.0)	3 (0.8)	3.59 (มาก)	0.94	4
การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง	85 (21.3)	150 (37.5)	127 (31.8)	37 (9.3)	1 (0.3)	3.70 (มาก)	0.91	2
การนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ	72 (18.0)	116 (29.0)	157 (39.3)	43 (10.8)	12 (3.0)	3.48 (ปานกลาง)	1.00	5
การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์โฆษณาสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS	75 (18.8)	170 (42.5)	107 (26.8)	45 (11.3)	3 (0.8)	3.67 (มาก)	0.93	3
การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร	86 (21.5)	160 (40.0)	127 (31.8)	24 (6.0)	3 (0.8)	3.76 (มาก)	0.88	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.53 (มาก)	0.90	

จากตาราง 4.26 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.76) การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง(ค่าเฉลี่ย 3.70) การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณาสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.59)

สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่นทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ความน่าสนใจในของแถม สำหรับลูกค้าที่สมัครใช้บัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.31) การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะเพื่อเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี	151 (37.8)	188 (47.0)	55 (13.8)	6 (1.4)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	0.73	2
พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดี และมีความน่าเชื่อถือ	152 (38.0)	175 (43.8)	59 (14.8)	12 (3.0)	2 (0.4)	4.16 (มาก)	0.82	4
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ	209 (52.3)	122 (30.5)	57 (14.2)	12 (3.0)	0 (0.0)	4.32 (มาก)	0.83	1
พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า	175 (43.8)	122 (30.4)	95 (23.8)	8 (2.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	0.86	5
พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้น รวดเร็วในการให้บริการรับชำระ	173 (43.3)	136 (34.0)	77 (19.2)	14 (3.5)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	0.86	3
พนักงานรับชำระมีความเสมอภาคในการให้บริการ	130 (32.5)	172 (43.0)	88 (22.0)	10 (2.5)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	0.80	7
พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย	130 (32.5)	205 (51.2)	53 (13.2)	10 (2.5)	2 (0.5)	4.13 (มาก)	0.77	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.17 (มาก)	0.81	

จากตาราง 4.27 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้น รวดเร็วในการให้บริการรับชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดี และมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานรับชำระมีความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
กระบวนการของการ ขอ สินเชื่อที่ชัดเจน ขั้นตอนการ สมัครไม่ยุ่งยาก	103 (25.8)	192 (48.0)	94 (23.4)	11 (2.8)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	0.78	7
มีขั้นตอนในการอนุมัติ สินเชื่อที่สะดวก รวดเร็ว	129 (32.2)	196 (49.0)	66 (16.5)	8 (2.0)	1 (0.3)	4.11 (มาก)	0.76	5
มีกระบวนการในการแจ้งผล การอนุมัติที่รวดเร็ว	142 (35.5)	181 (45.2)	71 (17.8)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.15 (มาก)	0.77	3
กระบวนการในการจัดส่งใบ แจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และ ทันเวลา	198 (49.4)	128 (32.0)	68 (17.0)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.29 (มาก)	0.81	2
กระบวนการในการรับชำระ ที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E- Banking	141 (35.2)	167 (41.8)	67 (16.8)	18 (4.5)	7 (1.8)	4.04 (มาก)	0.93	6
ความสะดวกรวดเร็วใน กระบวนการชำระเงินผ่าน เคาน์เตอร์	136 (34.0)	196 (49.0)	57 (14.2)	11 (2.8)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	0.76	4
การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็น ความลับและรักษาข้อมูลเป็น อย่างดี	278 (69.5)	75 (18.8)	41 (10.2)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)	0.74	1
มีพนักงานมีเพียงพอในการ ให้บริการในแต่ละช่วงเวลา	103 (25.8)	186 (46.5)	99 (24.8)	9 (2.1)	3 (0.8)	3.94 (มาก)	0.81	8
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	80 (20.0)	213 (53.2)	94 (23.5)	10 (2.5)	3 (0.8)	3.89 (มาก)	0.77	9
การส่งใบสมัครสินเชื่อส่วน บุคคลให้ลูกค้าทางไปรษณีย์	75 (18.8)	201 (50.2)	102 (25.5)	13 (3.2)	9 (2.3)	3.80 (มาก)	0.86	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.09 (มาก)	0.80	

จากตาราง 4.28 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) กระบวนการในการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E-Banking (ค่าเฉลี่ย 4.04) กระบวนการของการ ขอสินเชื่อที่ชัดเจน ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม. (ค่าเฉลี่ย 3.89) การส่งใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 4.29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสำนักงานสวยงามโดดเด่น ทันสมัย	51 (12.8)	192 (48.0)	131 (32.8)	21 (5.1)	5 (1.3)	3.66 (มาก)	0.81	10
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร	86 (21.5)	183 (45.8)	108 (27.0)	17 (4.2)	6 (1.5)	3.82 (มาก)	0.87	8
ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการ	176 (44.0)	146 (36.4)	67 (16.8)	11 (2.8)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	0.82	5
สำนักงานของธนาคารมีความสะอาดการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย	91 (22.8)	184 (46.0)	101 (25.3)	21 (5.1)	3 (0.8)	3.85 (มาก)	0.86	7
มีที่นั่งพักสบายๆ ให้นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ	90 (22.5)	158 (39.5)	139 (34.8)	10 (2.4)	3 (0.8)	3.81 (มาก)	0.84	9
บรรยากาศภายในธนาคารดี แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสมติดแอร์เย็นสบาย	91 (22.8)	135 (33.8)	158 (39.4)	13 (3.2)	3 (0.8)	3.75 (มาก)	0.87	10
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งเพียงพอ เป็นต้น	81 (20.2)	116 (29.0)	178 (44.5)	22 (5.5)	3 (0.8)	3.63 (มาก)	0.89	11
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ ATM	212 (53.0)	112 (28.0)	57 (14.2)	19 (4.8)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	0.88	4
ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM	271 (67.8)	87 (21.8)	26 (6.4)	16 (4.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	0.79	2

ตาราง 4.29(ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ด้านการสร้างหลักฐานทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความชัดเจนของป้าย ประกาศ แสดงบอกที่ตั้ง ของเครื่อง ATM	268 (67.0)	85 (21.2)	35 (8.8)	12 (3.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)	0.78	3
ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ คุณ นำเชื่อถือ และใช้งานง่าย	292 (73.0)	69 (17.3)	29 (7.2)	10 (2.5)	0 (0.0)	4.61 (มากที่สุด)	0.73	1
เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุด ให้บริการตั้งอยู่ในจุดที่ มองเห็นได้ง่าย มีความ สะอาด และสวยงาม	104 (26.0)	212 (53.0)	71 (17.8)	9 (2.2)	4 (1.0)	4.01 (มาก)	0.79	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.06 (มาก)	0.83	

จากตาราง 4.29 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ คุณนำเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.61) ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.53) ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.52) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.01) สำนักงานของธนาคารมีความสะอาดการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีที่นั่งพักผ่อนๆ ให้นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)บรรยากาศภายในธนาคารดี แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิ เหมาะสมติดแอร์เย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสำนักงานสวยงามโดดเด่น ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีสิ่งอำนวยความสะดวกรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งเพียงพอ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตาราง 4.30 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.97	0.87	มาก
ปัจจัยด้านราคา	4.42	0.83	มาก
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.76	0.89	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53	0.90	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.17	0.81	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.09	0.80	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	4.06	0.83	มาก

จากตาราง 4.30 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน
ของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ
อาชีพ และรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน
ของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตาราง 4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคล แบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตร สินเชื่อส่วนบุคคล	4.05 (มาก)	0.77	4.19 (มาก)	0.73
สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน	4.22 (มาก)	0.77	4.33 (มาก)	0.72
มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของ เงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ.	4.08 (มาก)	0.73	4.24 (มาก)	0.79
สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้	4.08 (มาก)	0.89	4.45 (มาก)	0.84
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการถือบัตรสมาชิก เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	3.57 (มาก)	1.02	3.86 (มาก)	0.99
สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM	4.28 (มาก)	0.87	4.53 (มากที่สุด)	0.72
วงเงินที่อนุมัติสูง	4.39 (มาก)	0.81	4.37 (มาก)	0.85
สามารถขวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้กรณีมีรายได้ สูงขึ้น	3.85 (มาก)	0.84	4.01 (มาก)	0.93
ความทนทานของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล	2.99 (ปานกลาง)	0.89	3.22 (ปานกลาง)	1.09
รูปแบบของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลสวยงามสะดุด ตา	2.88 (ปานกลาง)	0.95	3.03 (ปานกลาง)	1.05
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	0.85	4.02 (มาก)	0.87

จากตาราง 4.31 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.02) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วงเงินอนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.28) และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และวงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.37)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต(แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก ก่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล	4.08 (มาก)	0.86	3.98 (มาก)	0.94
สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน	4.23 (มาก)	0.86	4.54 (มากที่สุด)	0.69
มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ.	3.87 (มาก)	0.78	4.11 (มาก)	0.80
สามารถผ่อนชำระได้	3.97 (มาก)	0.97	4.62 (มากที่สุด)	0.61
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการถือบัตรสมาชิก เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	3.34 (ปานกลาง)	0.83	3.56 (มาก)	1.11
สามารถเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ	4.05 (มาก)	0.83	4.03 (มาก)	0.92
วงเงินที่อนุมัติสูง	3.85 (มาก)	0.85	4.32 (มาก)	0.80
สามารถขวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้หลังจากผ่อนชำระมากกว่า 50 % ของวงเงินสินเชื่อเดิม	3.31 (ปานกลาง)	0.85	3.84 (มาก)	0.92
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.84 (มาก)	0.85	4.13 (มาก)	0.85

จากตาราง 4.32 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของ

ธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสามารถเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และวงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.32)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) 3 อันดับแรก ไม่ค่อยสอดคล้องกัน (สอดคล้องกันเพียง 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา(กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	4.69 (มากที่สุด)	0.68	4.62 (มากที่สุด)	0.74
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ	4.72 (มากที่สุด)	0.61	4.63 (มากที่สุด)	0.82
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้	4.72 (มากที่สุด)	0.61	4.74 (มากที่สุด)	0.59
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	4.65 (มากที่สุด)	0.69	4.70 (มากที่สุด)	0.61
การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	4.27 (มาก)	1.05	4.48 (มาก)	0.79
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.29 (มาก)	0.97	4.38 (มาก)	0.85
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส	4.31 (มาก)	0.94	4.41 (มาก)	0.93
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.52 (มากที่สุด)	0.79	4.57 (มากที่สุด)	0.76

จากตาราง 4.33 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.57) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก ค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา(กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	4.38 (มาก)	0.82	4.69 (มากที่สุด)	0.61
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ	4.39 (มาก)	0.82	4.42 (มาก)	0.95
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้	4.36 (มาก)	0.88	4.48 (มาก)	0.86
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	4.26 (มาก)	0.98	4.46 (มาก)	0.86
การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	4.11 (มาก)	1.00	4.37 (มาก)	0.92
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.05 (มาก)	0.85	4.19 (มาก)	0.85
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส	3.89 (มาก)	0.98	3.99 (มาก)	0.95
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.21 (มาก)	0.90	4.37 (มาก)	0.86

จากตาราง 4.34 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (งวดๆ)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.37) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.38) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คิธัตรา ดอกเบญจพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรม สัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) 3 อันดับแรกค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคล แบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.
สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร	3.61 (มาก)	0.75	3.89 (มาก)	0.75
สามารถสมัครผ่านตัวแทนขายและอินเทอร์เน็ต	3.55 (มาก)	0.96	3.51 (มาก)	0.87
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการสะดวกสบายในการ ติดต่อ	3.42 (ปานกลาง)	0.85	3.89 (มาก)	0.74
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ ทำงาน	3.42 (ปานกลาง)	0.91	3.81 (มาก)	0.81
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน	3.33 (ปานกลาง)	0.89	3.77 (มาก)	0.82
ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่น ตามบูธประ ชาสัมพันธ์ต่างๆ	3.23 (ปานกลาง)	0.79	3.51 (มาก)	0.92
ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น	3.56 (มาก)	0.98	4.11 (มาก)	0.85
สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ทันทีตามจุด ให้บริการ หรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	0.92	3.66 (มาก)	0.84
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อ ส่วนบุคคล	4.27 (มาก)	0.94	4.51 (มากที่สุด)	0.81
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกด เงินสดสินเชื่อ	4.31 (มาก)	0.97	4.60 (มากที่สุด)	0.78
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ	4.14 (มาก)	0.88	4.57 (มากที่สุด)	0.78
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.66 (มาก)	0.90	3.98 (มาก)	0.81

จากตาราง 4.35 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต เงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.27) และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และจำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.51)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต เงินสด (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก สอดคล้องกันทั้ง 3 ปัจจัยย่อย

ตาราง 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร	3.66 (มาก)	0.68	3.96 (มาก)	0.91
สามารถสมัครผ่านตัวแทนขายและอินเทอร์เน็ต	3.48 (ปานกลาง)	0.74	3.51 (มาก)	1.11
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการสะดวกสบายในการติดต่อ	3.57 (มาก)	0.69	3.76 (มาก)	0.90
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน	3.54 (มาก)	0.70	3.72 (มาก)	0.99
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน	3.59 (มาก)	0.78	3.62 (มาก)	0.93
ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่น ตามบูธประชาสัมพันธ์ต่างๆ	3.34 (ปานกลาง)	0.79	3.58 (มาก)	1.01
ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระค่างวดอัตโนมัติ เป็นต้น	3.67 (มาก)	1.00	4.13 (มาก)	0.81
สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ทันทีตามจุดให้บริการ หรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	0.87	3.73 (มาก)	0.97
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ	4.13 (มาก)	0.99	3.93 (มาก)	1.00
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.60 (มาก)	0.81	3.77 (มาก)	0.96

จากตาราง 4.36 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ช่องทางการ

ชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.96) และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) 3 อันดับแรก สอดคล้องกันทั้ง 3 ปัจจัยย่อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ	3.44 (ปานกลาง)	0.81	3.45 (ปานกลาง)	0.76
การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะเพื่อเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล	3.21 (ปานกลาง)	0.86	3.35 (ปานกลาง)	0.83
ความน่าสนใจในของแถม สำหรับลูกค้าที่สมัครใช้บัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล	3.14 (ปานกลาง)	0.90	3.45 (ปานกลาง)	0.88
มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง	3.48 (ปานกลาง)	1.01	3.68 (มาก)	0.87
การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง	3.48 (ปานกลาง)	0.98	3.90 (มาก)	0.80
การนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ให้บริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ	3.20 (ปานกลาง)	0.92	3.73 (มาก)	1.01
การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS	3.65 (มาก)	1.00	3.70 (มาก)	0.86
การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร	3.61 (มาก)	0.84	3.88 (มาก)	0.91
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.40 (ปานกลาง)	0.81	3.64 (มาก)	0.77

จากตาราง 4.37 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.65) และการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับ

ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ให้บริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก ค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

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 decorative element, possibly a flame or a stylized crown. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there are smaller decorative floral motifs.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.16 (มาก)	0.71	4.25 (มาก)	0.74
พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ	4.04 (มาก)	0.85	4.27 (มาก)	0.78
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ	4.20 (มาก)	0.87	4.43 (มาก)	0.77
พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า	4.11 (มาก)	0.82	4.20 (มาก)	0.88
พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ	4.07 (มาก)	0.87	4.26 (มาก)	0.84
พนักงานรับชำระมีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.94 (มาก)	0.74	4.16 (มาก)	0.84
พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.08 (มาก)	0.75	4.17 (มาก)	0.78
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.09 (มาก)	0.80	4.25 (มาก)	0.81

จากตาราง 4.38 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร 3 อันดับแรก ไม่ค่อยสอดคล้องกัน (สอดคล้องกันเพียง 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.
กระบวนการของการ ขอสินเชื่อที่ชัดเจนขั้นตอนการ สมัครไม่ยุ่งยาก	3.81 (มาก)	0.79	4.11 (มาก)	0.74
มีขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่สะดวกรวดเร็ว	4.05 (มาก)	0.79	4.17 (มาก)	0.73
มีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว	4.06 (มาก)	0.78	4.22 (มาก)	0.74
กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา	4.20 (มาก)	0.81	4.37 (มาก)	0.80
กระบวนการในการรับชำระที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวก ความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E-Banking	3.96 (มาก)	1.03	4.12 (มาก)	0.82
ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่าน เดบิตเตอร์	4.15 (มาก)	0.77	4.14 (มาก)	0.75
การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็น อย่างดี	4.53 (มากที่สุด)	0.75	4.59 (มากที่สุด)	0.73
มีพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละ ช่วงเวลา	3.89 (มาก)	0.72	3.99 (มาก)	0.88
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	4.02 (มาก)	0.68	3.78 (มาก)	0.82
การส่งใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลให้ลูกค้าทาง ไปรษณีย์	3.79 (มาก)	0.90	3.81 (มาก)	0.82
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	4.04 (มาก)	0.80	4.13 (มาก)	0.78

จากตาราง 4.39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.13) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้องชัดเจนและทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.22)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ 3 อันดับแรกค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสำนักงานสวยงามโดดเด่น ทันสมัย	3.63 (มาก)	0.72	3.68 (มาก)	0.89
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร	3.79 (มาก)	0.79	3.83 (มาก)	0.94
ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	4.19 (มาก)	0.80	4.25 (มาก)	0.84
สำนักงานของธนาคารมีความสะอาด การจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.87 (มาก)	0.75	3.83 (มาก)	0.95
มีที่นั่งพักสบายๆ ให้นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ	3.72 (มาก)	0.77	3.88 (มาก)	0.89
บรรยากาศภายในธนาคารดี แสงสว่างเพียงพอ อุ่นหภูมิ เหมาะสมติดแอร์เย็นสบาย	3.72 (มาก)	0.83	3.77 (มาก)	0.90
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งเพียงพอ เป็นต้น	3.72 (มาก)	0.90	3.54 (มาก)	0.88
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ ATM	4.35 (มาก)	0.85	4.24 (มาก)	0.91
ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM	4.52 (มากที่สุด)	0.80	4.54 (มากที่สุด)	0.78
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM	4.58 (มากที่สุด)	0.74	4.47 (มาก)	0.81
ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย	4.62 (มากที่สุด)	0.75	4.60 (มากที่สุด)	0.71
เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย มีความสะอาด และสวยงาม	3.95 (มาก)	0.72	4.06 (มาก)	0.84
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	4.05 (มาก)	0.79	4.06 (มาก)	0.86

จากตาราง 4.40 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ค้นหาเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ค้นหาเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.47)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ 3 อันดับแรก สอดคล้องกันทั้ง 3 ปัจจัยย่อย

ตาราง 4.41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย n=189		หญิง n=211	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	S.D.
ด้านผลิตภัณฑ์	3.84 (มาก)	0.85	4.08 (มาก)	0.86
ด้านราคา	4.37 (มาก)	0.85	4.47 (มาก)	0.81
ด้านการจัดจำหน่าย	3.63 (มาก)	0.86	3.88 (มาก)	0.89
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.40 (ปานกลาง)	0.81	3.64 (มาก)	0.77
ด้านบุคลากร	4.09 (มาก)	0.80	4.25 (มาก)	0.81
ด้านกระบวนการ	4.04 (มาก)	0.80	4.13 (มาก)	0.78
ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	4.05 (มาก)	0.79	4.06 (มาก)	0.86

จากตาราง 4.41 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.09) และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

แสดงว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 3 อันดับแรกค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

3.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน
ของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตาราง 4.42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน))
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กรณีสินเชื่อ ส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ ให้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล	3.80 0.75 (มาก)	4.26 0.68 (มาก)	4.47 0.60 (มาก)	4.34 0.69 (มาก)
สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ หรือผู้ค้ำประกัน	4.05 0.85 (มาก)	4.39 0.68 (มาก)	4.37 0.58 (มาก)	4.50 0.60 (มากที่สุด)
มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่ เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุด ถึง 1.5 ล.บ.	3.95 0.82 (มาก)	4.30 0.74 (มาก)	4.32 0.71 (มาก)	4.32 0.65 (มาก)
สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้	4.10 0.95 (มาก)	4.24 0.87 (มาก)	4.41 0.75 (มาก)	4.46 0.84 (มาก)
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการ ถือบัตรสมาชิก เช่น ได้รับส่วนลด เมื่อซื้อสินค้า	3.59 1.06 (มาก)	3.83 0.91 (มาก)	3.80 0.94 (มาก)	3.82 1.03 (มาก)
สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM	4.14 0.88 (มาก)	4.46 0.77 (มาก)	4.53 0.75 (มากที่สุด)	4.70 0.60 (มากที่สุด)
วงเงินที่อนุมัติสูง	4.11 0.94 (มาก)	4.54 0.72 (มากที่สุด)	4.53 0.65 (มากที่สุด)	4.62 0.68 (มากที่สุด)

ตาราง 4.42 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	อาชีพ			
	พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
สามารถขวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้ กรณีมีรายได้สูงขึ้น	3.84 0.89 (มาก)	3.87 0.97 (มาก)	4.02 0.80 (มาก)	4.05 0.87 (มาก)
ความทนทานของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล	3.06 1.00 (ปานกลาง)	3.19 0.93 (ปานกลาง)	3.49 1.02 (ปานกลาง)	2.93 1.00 (ปานกลาง)
รูปแบบของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลสวยงามสะดุดตา	2.86 0.96 (ปานกลาง)	3.07 0.87 (ปานกลาง)	3.20 1.21 (ปานกลาง)	2.89 0.98 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 0.91 (มาก)	4.01 0.81 (มาก)	4.11 0.80 (มาก)	4.06 0.79 (มาก)

จากตาราง 4.42 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.11 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีค่าเฉลี่ย 4.06 อาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.75

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.11) และสามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการ บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.47) และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา เงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.62) และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก ก่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)	อาชีพ			
	พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตส่วนบุคคล	3.81 0.89 (มาก)	4.45 0.52 (มาก)	4.64 0.66 (มากที่สุด)	3.94 0.96 (มาก)
สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน	4.16 0.86 (มาก)	4.64 0.81 (มากที่สุด)	4.36 0.66 (มาก)	4.74 0.56 (มากที่สุด)
มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ.	3.91 0.81 (มาก)	4.18 0.75 (มาก)	3.95 1.00 (มาก)	4.14 0.70 (มาก)
สามารถผ่อนชำระได้	4.22 0.81 (มาก)	3.36 1.29 (ปานกลาง)	4.32 0.65 (มาก)	4.78 0.84 (มากที่สุด)
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับการถือบัตรสมาชิก เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	3.26 0.91 (ปานกลาง)	3.45 1.21 (ปานกลาง)	3.86 0.83 (มาก)	3.58 0.13 (มาก)
สามารถเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ	3.81 0.82 (มาก)	4.82 0.40 (มากที่สุด)	4.18 0.59 (มาก)	4.12 1.02 (มาก)
วงเงินที่อนุมัติสูง	4.06 0.88 (มาก)	3.55 0.93 (มาก)	3.73 0.94 (มาก)	4.54 0.54 (มากที่สุด)
สามารถขวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้หลังจากผ่อนชำระมากกว่า 50 % ของวงเงินสินเชื่อเดิม	3.62 0.96 (มาก)	3.64 0.81 (มาก)	3.86 0.89 (มาก)	3.54 0.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.86 0.86 (มาก)	4.01 0.84 (มาก)	4.11 0.78 (มาก)	4.17 0.80 (มาก)

จากตาราง 4.43 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระ เป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.17) อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ. (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.64) และความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และสามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.74) และ วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.54)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระ เป็นงวดๆ) 3 อันดับแรก ไม่ค่อยสอดคล้องกัน (สอดคล้องกันเพียง 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))	อาชีพ			
	พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	4.33 0.88 (มาก)	4.94 0.23 (มากที่สุด)	4.93 0.31 (มากที่สุด)	4.82 0.56 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ	4.39 0.90 (มาก)	4.94 0.23 (มากที่สุด)	4.86 0.39 (มากที่สุด)	4.83 0.61 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้	4.45 0.79 (มาก)	4.96 0.19 (มากที่สุด)	4.92 0.28 (มากที่สุด)	4.93 0.33 (มากที่สุด)
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	4.34 0.83 (มาก)	4.93 0.38 (มากที่สุด)	4.86 0.39 (มากที่สุด)	4.93 0.25 (มากที่สุด)
การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	4.02 1.03 (มาก)	4.59 0.84 (มากที่สุด)	4.44 0.90 (มาก)	4.75 0.62 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	3.91 0.98 (มาก)	4.59 0.81 (มากที่สุด)	4.63 0.69 (มากที่สุด)	4.66 0.70 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมหัก	3.94 1.08 (มาก)	4.63 0.78 (มากที่สุด)	4.76 0.54 (มากที่สุด)	4.63 0.68 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 0.93 (มาก)	4.80 0.50 (มากที่สุด)	4.77 0.50 (มากที่สุด)	4.79 0.53 (มากที่สุด)

จากตาราง 4.44 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.79) และ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.77) และเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อาชีพพนักงานหรือลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.96) รองลงมา คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.92) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.82)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา(กรณีสินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก ค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินค้าส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตาม
อาชีพ

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินค้าส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)	อาชีพ			
	พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	4.29 0.79 (มาก)	4.64 0.81 (มากที่สุด)	4.73 0.55 (มากที่สุด)	4.84 0.51 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ	4.13 1.01 (มาก)	4.82 0.40 (มากที่สุด)	4.55 0.86 (มากที่สุด)	4.64 0.72 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้	4.12 1.00 (มาก)	4.82 0.40 (มากที่สุด)	4.55 0.86 (มากที่สุด)	4.72 0.57 (มากที่สุด)
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	4.04 1.04 (มาก)	4.64 0.81 (มากที่สุด)	4.55 0.86 (มากที่สุด)	4.70 0.58 (มากที่สุด)
การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	3.96 1.00 (มาก)	3.73 1.42 (มาก)	4.59 0.80 (มากที่สุด)	4.66 0.59 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	3.82 0.91 (มาก)	4.09 0.94 (มาก)	4.64 0.66 (มากที่สุด)	4.34 0.63 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส	3.69 1.01 (มาก)	3.45 1.21 (ปานกลาง)	4.59 0.80 (มากที่สุด)	4.12 0.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 0.97 (มาก)	4.31 0.86 (มาก)	4.60 0.77 (มากที่สุด)	4.57 0.62 (มากที่สุด)

จากตาราง 4.45 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.57) และค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คิอัตราคอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา คิอัตราคอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คิอัตราคอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.64) และการคิอัตราคอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คิอัตราคอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.72) และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.70)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) 3 อันดับแรก ไม่ค่อยสอดคล้องกัน (สอดคล้องกันเพียง 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณี ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
สามารถสมัครผ่านสาขาของ ธนาคาร	3.54 0.88 (มาก)	3.91 0.49 (มาก)	3.63 0.72 (มาก)	4.05 0.59 (มาก)
สามารถสมัครผ่านตัวแทนขาย และอินเทอร์เน็ต	3.45 1.06 (ปานกลาง)	3.63 0.71 (มาก)	3.37 0.89 (ปานกลาง)	3.67 0.77 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ สะดวกสบายในการติดต่อ	3.53 0.96 (มาก)	3.69 0.64 (มาก)	3.61 0.72 (มาก)	3.86 0.75 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน	3.45 1.00 (ปานกลาง)	3.74 0.62 (มาก)	3.59 0.75 (มาก)	3.80 0.83 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้บ้าน	3.39 0.96 (ปานกลาง)	3.54 0.61 (มาก)	3.63 0.83 (มาก)	3.77 0.86 (มาก)
ความสะดวกในการได้รับใบ สมัคร เช่น ตามนุษรประชาสัมพันธ์ ต่างๆ	3.21 0.93 (ปานกลาง)	3.39 0.60 (ปานกลาง)	3.39 0.72 (ปานกลาง)	3.59 0.91 (มาก)
ช่องทางการชำระเงินกู้ หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น	3.57 0.92 (มาก)	4.13 0.85 (มาก)	3.81 1.07 (มาก)	4.09 0.96 (มาก)
สามารถยื่นใบสมัครพร้อม เอกสารได้ทันทีตามจุดให้บริการ หรือตามนุษที่จัดขึ้นของผู้ ให้บริการ	3.44 0.95 (ปานกลาง)	3.78 0.74 (มาก)	3.49 0.92 (ปานกลาง)	3.59 0.82 (มาก)

ตาราง 4.46 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))	อาชีพ			
	พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล	4.02 1.02 (มาก)	4.65 0.55 (มากที่สุด)	4.66 0.69 (มากที่สุด)	4.65 0.69 (มากที่สุด)
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ	4.04 1.05 (มาก)	4.78 0.50 (มากที่สุด)	4.76 0.65 (มากที่สุด)	4.74 0.62 (มากที่สุด)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ	3.94 0.93 (มาก)	4.78 0.50 (มากที่สุด)	4.58 0.77 (มากที่สุด)	4.65 0.65 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.60 0.97 (มาก)	4.00 0.62 (มาก)	3.87 0.79 (มาก)	4.04 0.76 (มาก)

จากตาราง 4.46 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.87) อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.66) และ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.65)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรกค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินค้าส่วนบุคคลแบบฟ่อนชำระเป็นงวดๆ)
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณี ใช้สินค้าส่วนบุคคลแบบฟ่อน ชำระเป็นงวดๆ)	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
สามารถสมัครผ่านสาขาของ ธนาคาร	3.71 0.92 (มาก)	4.45 0.52 (มาก)	3.45 0.86 (ปานกลาง)	4.04 0.64 (มาก)
สามารถสมัครผ่านตัวแทนขาย และอินเทอร์เน็ต	3.44 1.06 (ปานกลาง)	4.36 0.81 (มาก)	3.18 1.10 (ปานกลาง)	3.52 0.74 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ สะดวกสบายในการติดต่อ	3.54 0.97 (มาก)	4.18 0.40 (มาก)	3.59 0.50 (มาก)	3.80 0.76 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน	3.37 0.98 (ปานกลาง)	4.18 0.40 (มาก)	3.73 0.88 (มาก)	3.88 0.72 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้บ้าน	3.31 0.97 (ปานกลาง)	4.36 0.81 (มาก)	3.73 0.46 (มาก)	3.80 0.73 (มาก)
ความสะดวกในการได้รับใบ สมัคร เช่น ตามบูธประชาสัมพันธ์ ต่างๆ	3.24 1.12 (ปานกลาง)	4.18 0.52 (มาก)	3.64 0.89 (มาก)	3.60 0.68 (มาก)
ช่องทางการชำระเงิน คุ้ม หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น	3.57 0.98 (มาก)	4.55 0.52 (มากที่สุด)	4.32 0.89 (มาก)	4.16 0.68 (มาก)

ตาราง 4.47 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)	อาชีพ			
	พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ทันทีตามจุดให้บริการหรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ	3.56 1.10 (มาก)	3.82 0.75 (มาก)	3.59 0.67 (มาก)	3.68 0.84 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ	3.63 1.12 (มาก)	4.82 0.40 (มากที่สุด)	4.05 0.84 (มาก)	4.34 0.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.49 1.02 (ปานกลาง)	4.32 0.56 (มาก)	3.70 0.77 (มาก)	3.87 0.72 (มาก)

จากตาราง 47 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 3.87) อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.04)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นวงๆ) 3 อันดับแรก ก่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ	3.40 0.93 (ปานกลาง)	3.83 0.75 (ปานกลาง)	3.60 0.56 (มาก)	3.28 0.60 (ปานกลาง)
การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะ เพื่อเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล	3.14 0.93 (ปานกลาง)	3.63 0.92 (มาก)	3.58 0.78 (มาก)	3.16 0.63 (ปานกลาง)
ความน่าสนใจในของแถม สำหรับลูกค้าที่สมัครใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล	3.31 0.99 (ปานกลาง)	3.48 0.88 (ปานกลาง)	3.48 0.84 (ปานกลาง)	3.14 0.79 (ปานกลาง)
มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง	3.51 1.03 (มาก)	3.37 0.78 (ปานกลาง)	3.76 0.94 (มาก)	3.70 0.87 (มาก)
การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง	3.67 1.03 (มาก)	3.61 0.74 (มาก)	3.74 0.83 (มาก)	3.77 0.87 (มาก)
การนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ให้บริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ	3.38 1.08 (ปานกลาง)	3.31 0.86 (ปานกลาง)	3.63 0.81 (มาก)	3.62 1.03 (มาก)
การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS	3.39 1.00 (ปานกลาง)	3.72 0.71 (มาก)	3.95 0.80 (มาก)	3.87 0.90 (มาก)
การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร	3.47 0.87 (ปานกลาง)	3.94 0.76 (มาก)	3.95 0.93 (มาก)	3.94 0.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.41 0.87 (ปานกลาง)	3.61 0.71 (มาก)	3.71 0.72 (มาก)	3.56 0.73 (มาก)

จากตาราง 4.48 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 3.56) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับปานกลาง ได้แก่ อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมามีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.51) และการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณาสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมามีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาการส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.77)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกันทั้งหมด

ตาราง 4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อ ด้วย พูจาสุภาพมีมนุษย์สัมพันธ์ ดี	4.04 0.83 (มาก)	4.17 0.80 (มาก)	4.39 0.52 (มาก)	4.35 0.60 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ	3.92 0.83 (มาก)	4.09 1.01 (มาก)	4.34 0.81 (มาก)	4.40 0.61 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำ เงื่อนไขการให้บริการ	4.12 0.92 (มาก)	4.09 1.01 (มาก)	4.56 1.01 (มากที่สุด)	4.55 0.60 (มากที่สุด)
พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการ ติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และ ติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า	3.99 0.95 (มาก)	4.02 0.81 (มาก)	4.47 0.74 (มาก)	4.29 0.74 (มาก)
พนักงานรับชำระมีความ กระตือรือร้นรวดเร็วในการ ให้บริการรับชำระ	3.99 0.90 (มาก)	3.96 1.05 (มาก)	4.40 0.78 (มาก)	4.37 0.68 (มาก)
พนักงานรับชำระมีความเสมอ ภาคในการให้บริการ	3.87 0.83 (มาก)	3.96 0.87 (มาก)	4.19 0.81 (มาก)	4.26 0.67 (มาก)
พนักงาน Call Center อธิบาย รายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.94 0.77 (มาก)	4.28 0.81 (มาก)	4.29 0.89 (มาก)	4.22 0.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.98 0.86 (มาก)	4.08 0.91 (มาก)	4.38 0.73 (มาก)	4.35 0.64 (มาก)

จากตาราง 4.49 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.38) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.35) อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อกจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) และพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขายให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร 3 อันดับแรก ไม่ค่อยสอดคล้องกัน (สอดคล้องกันเพียง 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
กระบวนการของการ ขอสินเชื่อที่ ชัดเจน ขั้นตอนการสมัครไม่ ยุ่งยาก	3.85 0.80 (มาก)	4.02 0.66 (มาก)	3.97 0.87 (มาก)	4.10 0.72 (มาก)
มีขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่ สะดวกรวดเร็ว	3.97 0.86 (มาก)	4.07 0.67 (มาก)	4.15 0.67 (มาก)	4.29 0.67 (มาก)
มีกระบวนการในการแจ้งผลการ อนุมัติที่รวดเร็ว	4.01 0.84 (มาก)	4.09 0.71 (มาก)	4.21 0.66 (มาก)	4.30 0.71 (มาก)
กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้ง หนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา	4.05 0.92 (มาก)	4.31 0.75 (มาก)	4.35 0.68 (มาก)	4.56 0.64 (มากที่สุด)
กระบวนการในการรับชำระที่ หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่าน ตู้ ATM, ผ่าน E-Banking	3.79 0.98 (มาก)	4.04 1.03 (มาก)	4.39 0.64 (มาก)	4.19 0.85 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วใน กระบวนการชำระเงินผ่าน เคาน์เตอร์	3.92 0.76 (มาก)	4.43 0.74 (มาก)	4.27 0.61 (มาก)	4.23 0.76 (มาก)
การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี	4.31 0.89 (มาก)	4.72 0.63 (มาก)	4.79 0.55 (มาก)	4.70 0.52 (มากที่สุด)

ตาราง 4.50 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
	n=159	n=54	n=62	n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
มีพนักงานมีเพียงพอในการใช้ บริการในแต่ละช่วงเวลา	3.83 0.85 (มาก)	3.78 0.72 (มาก)	4.06 0.74 (มาก)	4.10 0.81 (มาก)
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	3.82 0.88 (มาก)	3.74 0.62 (มาก)	4.02 0.64 (มาก)	3.98 0.72 (มาก)
การส่งใบสมัครสินเชื่อส่วน บุคคลให้ลูกค้าทางไปรษณีย์	3.68 0.99 (มาก)	3.65 0.62 (มาก)	3.92 0.98 (มาก)	3.96 0.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.92 0.88 (มาก)	4.09 0.71 (มาก)	4.21 0.70 (มาก)	4.24 0.71 (มาก)

จากตาราง 4.50 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.24) อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา ความสะดวก รวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และกระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา กระบวนการในการรับชำระที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E-Banking (ค่าเฉลี่ย 4.39) และกระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมี กระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.30)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ 3 อันดับแรก ก่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทาง กายภาพ	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่ง สำนักงานสวยงามโดดเด่น ทันสมัย	3.73 0.81 (มาก)	3.35 0.62 (ปานกลาง)	3.89 0.89 (มาก)	3.58 0.82 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ภายในธนาคาร	3.82 0.91 (มาก)	3.65 0.68 (มาก)	4.06 0.83 (มาก)	3.76 0.90 (มาก)
ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาให้บริการ	4.15 0.87 (มาก)	4.15 0.88 (มาก)	4.13 0.74 (มาก)	4.38 0.75 (มาก)
สำนักงานของธนาคารมีความ สะอาด การจัดวางสิ่งของเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.73 0.86 (มาก)	3.83 0.67 (มาก)	4.21 0.77 (มาก)	3.82 0.93 (มาก)
มีที่นั่งพักผ่อนสบายๆ ให้นั่งคอย ระหว่างรอรับบริการ	3.82 0.85 (มาก)	3.70 0.69 (มาก)	3.95 0.80 (มาก)	3.76 0.90 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารดี แสง สว่างเพียงพอ อุดหนุนมีเหมาะสม ติดแอร์เย็นสบาย	3.77 0.89 (มาก)	3.65 0.73 (มาก)	4.00 0.81 (มาก)	3.62 0.91 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอ รับบริการเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่ง เพียงพอ เป็นต้น	3.64 0.94 (มาก)	3.63 0.71 (มาก)	3.79 0.87 (มาก)	3.52 0.90 (มาก)

ตาราง 4.51 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	อาชีพ			
	พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ ATM	4.09 0.95 (มาก)	4.70 0.54 (มากที่สุด)	4.50 0.76 (มากที่สุด)	4.26 0.89 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM	4.33 0.93 (มาก)	4.83 0.47 (มากที่สุด)	4.56 0.64 (มากที่สุด)	4.65 0.70 (มากที่สุด)
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM	4.17 0.94 (มาก)	4.89 0.42 (มากที่สุด)	4.73 0.55 (มากที่สุด)	4.71 0.57 (มากที่สุด)
ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย	4.27 0.93 (มาก)	4.93 0.26 (มากที่สุด)	4.84 0.41 (มากที่สุด)	4.78 0.52 (มากที่สุด)
เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการ ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย มีความสะอาด และสวยงาม	3.83 0.76 (มาก)	4.22 0.74 (มาก)	4.03 0.72 (มาก)	4.13 0.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.95 0.89 (มาก)	4.13 0.62 (มาก)	4.22 0.73 (มาก)	4.08 0.80 (มาก)

จากตาราง 4.51 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) อาชีพข้าราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกัน คือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.93, 4.84, 4.78) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.89, 4.73, 4.71) และความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.83, 4.56, 4.65)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ 3 อันดับแรก สอดคล้องกันทั้งหมด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.52 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	อาชีพ			
	พนักงานหรือ ลูกจ้างบริษัท n=159	ข้าราชการ n=54	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=62	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n=125
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.81 0.89 (มาก)	4.01 0.83 (มาก)	4.11 0.79 (มาก)	4.12 0.80 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.11 0.95 (มาก)	4.56 0.68 (มากที่สุด)	4.69 0.64 (มากที่สุด)	4.68 0.58 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.55 1.00 (มาก)	4.16 0.59 (มาก)	3.79 0.78 (มาก)	3.96 0.74 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.41 0.87 (ปานกลาง)	3.61 0.71 (มาก)	3.71 0.72 (มาก)	3.56 0.73 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.98 0.86 (มาก)	4.08 0.91 (มาก)	4.38 0.73 (มาก)	4.35 0.64 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.92 0.88 (มาก)	4.09 0.71 (มาก)	4.21 0.70 (มาก)	4.24 0.71 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทาง กายภาพ	3.95 0.89 (มาก)	4.13 0.62 (มาก)	4.22 0.73 (มาก)	4.08 0.80 (มาก)

จากตาราง 4.52 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา
(ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.98) และปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทาง
กายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
คือปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ปัจจัย
ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ ปัจจัยด้านการสร้างหลักทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

แสดงว่าอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ/ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน
ของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 4.53 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณีสินเชื่อ ส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ ให้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล	3.99 0.72 (มาก)	4.04 0.76 (มาก)	4.20 0.73 (มาก)	4.41 0.70 (มาก)
สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ หรือผู้ค้ำประกัน	4.03 0.80 (มาก)	4.21 0.76 (มาก)	4.38 0.65 (มาก)	4.60 0.60 (มากที่สุด)
มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่ เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุด ถึง 1.5 ล.บ.	3.97 0.69 (มาก)	4.11 0.81 (มาก)	4.25 0.79 (มาก)	4.44 0.63 (มาก)
สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้	4.26 0.79 (มาก)	4.24 0.86 (มาก)	4.18 1.01 (มาก)	4.44 0.92 (มาก)
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการ ถือบัตรสมาชิก เช่น ได้รับส่วนลด เมื่อซื้อสินค้า	3.92 0.93 (มาก)	3.62 0.90 (มาก)	3.71 1.25 (มาก)	3.78 1.12 (มาก)

ตาราง 4.53 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))	รายได้			
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM	4.38 0.81 (มาก)	4.28 0.84 (มาก)	4.43 0.83 (มาก)	4.74 0.59 (มากที่สุด)
วงเงินที่อนุมัติสูง	4.21 0.90 (มาก)	4.32 0.87 (มาก)	4.49 0.71 (มาก)	4.62 0.67 (มากที่สุด)
สามารถขวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้ กรณีมีรายได้สูงขึ้น	3.89 0.76 (มาก)	3.91 0.90 (มาก)	3.88 0.99 (มาก)	4.09 0.88 (มาก)
ความทนทานของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล	3.38 0.72 (ปานกลาง)	3.20 0.72 (ปานกลาง)	2.89 1.04 (ปานกลาง)	2.79 1.03 (ปานกลาง)
รูปแบบของบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลสวยงามสะดุดตา	3.13 0.80 (ปานกลาง)	3.05 1.08 (ปานกลาง)	2.72 0.91 (ปานกลาง)	2.75 1.03 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.91 0.79 (มาก)	3.90 0.88 (มาก)	3.91 0.89 (มาก)	4.07 0.82 (มาก)

จากตาราง 4.53 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยรายได้ ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.07) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.91) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.91) 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ในปัจจัยย่อย ที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,000บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และวงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.28) และสามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.43) และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา วงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.62) และ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

แสดงว่ารายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก ค่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.54 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตาม รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(กรณี สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อน ชำระเป็นงวดๆ)	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ ให้บริการบัตรเครดิตส่วนบุคคล	3.67 0.73 (มาก)	4.10 0.82 (มาก)	3.91 1.08 (มาก)	4.14 1.06 (มาก)
สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ หรือผู้ค้ำประกัน	4.43 0.51 (มาก)	4.31 0.83 (มาก)	4.26 0.62 (มาก)	4.84 0.54 (มากที่สุด)
มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่ เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุด ถึง 1.5 ล.บ.	3.76 0.54 (มาก)	4.08 0.83 (มาก)	4.00 0.90 (มาก)	4.03 0.78 (มาก)
สามารถผ่อนชำระได้	4.38 0.50 (มาก)	4.24 0.91 (มาก)	4.13 0.92 (มาก)	4.83 0.54 (มากที่สุด)
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการ ถือบัตรสมาชิก เช่น ได้รับส่วนลด เมื่อซื้อสินค้า	3.43 0.68 (ปานกลาง)	3.50 0.92 (มาก)	3.00 0.95 (ปานกลาง)	3.79 1.35 (มาก)
สามารถเลือกวงระยะเวลาการ ผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ ได้รับอนุมัติ	3.57 0.93 (มาก)	4.15 0.85 (มาก)	3.83 0.65 (มาก)	4.24 0.95 (มาก)
วงเงินที่อนุมัติสูง	3.81 0.81 (มาก)	4.17 0.90 (มาก)	3.70 0.76 (มาก)	4.62 0.49 (มากที่สุด)
สามารถขอวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้ หลังจากผ่อนชำระมากกว่า 50 % ของวงเงินสินเชื่อเดิม	3.38 0.92 (ปานกลาง)	3.79 0.93 (มาก)	3.30 0.82 (ปานกลาง)	3.62 0.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.80 0.70 (มาก)	4.04 0.88 (มาก)	3.77 0.88 (มาก)	4.26 0.83 (มาก)

จากตาราง 4.54 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.80) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ. (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และวงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ. (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และวงเงินที่อนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ย 4.62)

แสดงว่ารายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) 3 อันดับแรก ก่อนข้างสอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 2 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.55 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน))	รายได้			
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	4.54 0.79 (มากที่สุด)	4.54 0.79 (มากที่สุด)	4.83 0.49 (มากที่สุด)	4.88 0.47 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ	4.51 0.96 (มากที่สุด)	4.62 0.69 (มากที่สุด)	4.82 0.43 (มากที่สุด)	4.82 0.71 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้	4.57 0.77 (มากที่สุด)	4.67 0.65 (มากที่สุด)	4.80 0.47 (มากที่สุด)	5.00 - (มากที่สุด)
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	4.56 0.77 (มากที่สุด)	4.59 0.72 (มากที่สุด)	4.71 0.55 (มากที่สุด)	4.99 0.12 (มากที่สุด)
การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	4.50 0.73 (มากที่สุด)	4.26 0.93 (มาก)	4.15 1.24 (มาก)	4.75 0.61 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.49 0.79 (มาก)	4.18 0.94 (มาก)	4.23 1.03 (มาก)	4.66 0.73 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลี้มรหัส	4.43 1.00 (มาก)	4.25 0.97 (มาก)	4.34 0.92 (มาก)	4.59 0.74 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.51 0.83 (มากที่สุด)	4.45 0.81 (มาก)	4.55 0.73 (มากที่สุด)	4.81 0.48 (มากที่สุด)

จากตาราง 4.55 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.81) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.55) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ 20,001-50,000 (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.82) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.99) และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.88)

แสดงว่ารายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตาม
รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)	รายได้			
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	3.90 0.70 (มาก)	4.60 0.71 (มากที่สุด)	4.57 0.79 (มากที่สุด)	4.94 0.26 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ	3.33 1.11 (ปานกลาง)	4.44 0.82 (มาก)	4.65 0.65 (มากที่สุด)	4.93 0.26 (มากที่สุด)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้	3.38 1.02 (ปานกลาง)	4.47 0.78 (มาก)	4.61 0.72 (มากที่สุด)	4.95 0.26 (มากที่สุด)
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	3.48 1.12 (ปานกลาง)	4.37 0.84 (มาก)	4.57 0.90 (มากที่สุด)	4.90 0.31 (มากที่สุด)
การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี	3.38 1.02 (ปานกลาง)	4.17 0.97 (มาก)	4.70 0.63 (มากที่สุด)	4.83 0.38 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	3.52 0.93 (มาก)	4.13 0.83 (มาก)	4.35 0.88 (มาก)	4.41 0.57 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลี้มรหัส	3.43 1.08 (ปานกลาง)	3.85 1.02 (มาก)	4.39 0.84 (มาก)	4.24 0.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.49 1.00 (ปานกลาง)	4.29 0.85 (มาก)	4.55 0.77 (มากที่สุด)	4.74 0.36 (มากที่สุด)

จากตาราง 4.56 พบว่าปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.74) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.55) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.29) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลางได้รายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ในปีจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,001 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คิอัตรดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.52) และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คิอัตรดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การคิอัตรดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมา คิอัตรดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก (ค่าเฉลี่ย 4.94) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.93)

แสดงว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกันทั้งหมด

ตาราง 4.57 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))
จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณี ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
สามารถสมัครผ่านสาขาของ ธนาคาร	3.49 0.79 (ปานกลาง)	3.80 0.77 (มาก)	3.63 0.84 (มาก)	4.03 0.49 (มาก)
สามารถสมัครผ่านตัวแทนขาย และอินเทอร์เน็ต	3.35 1.01 (ปานกลาง)	3.66 0.91 (มาก)	3.35 0.93 (ปานกลาง)	3.56 0.78 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ สะดวกสบายในการติดต่อ	3.51 0.89 (มาก)	3.75 0.80 (มาก)	3.46 1.00 (ปานกลาง)	3.76 0.60 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน	3.53 0.92 (มาก)	3.66 0.86 (มาก)	3.45 1.02 (ปานกลาง)	3.76 0.69 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้บ้าน	3.40 0.87 (ปานกลาง)	3.57 0.85 (มาก)	3.54 1.03 (มาก)	3.69 0.80 (มาก)
ความสะดวกในการได้รับใบ สมัคร เช่น ตามรูปประชาสัมพันธ์ ต่างๆ	3.15 0.83 (ปานกลาง)	3.42 0.84 (ปานกลาง)	3.31 0.90 (ปานกลาง)	3.54 0.89 (มาก)
ช่องทางการชำระเงิน ผู้ หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น	3.60 0.83 (มาก)	3.92 0.99 (มาก)	3.63 1.01 (มาก)	4.10 0.87 (มาก)

ตาราง 4.57 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน))	รายได้			
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ทันทีตามจุดให้บริการหรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ	3.68 0.90 (มาก)	3.56 0.88 (มาก)	3.12 0.80 (ปานกลาง)	3.74 0.87 (มาก)
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล	4.33 0.93 (มาก)	4.29 0.93 (มาก)	4.26 0.89 (มาก)	4.84 0.44 (มากที่สุด)
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ	4.32 0.93 (มาก)	4.37 0.95 (มาก)	4.35 0.96 (มาก)	4.93 0.26 (มากที่สุด)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ	4.34 0.92 (มาก)	4.25 0.88 (มาก)	4.25 0.92 (มาก)	4.79 0.48 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 0.89 (มาก)	3.84 0.88 (มาก)	3.67 0.94 (มาก)	4.07 0.65 (มาก)

จากตาราง 4.57 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.07) 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.84) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.70) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถ เมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.33) และความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.84) และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79)

แสดงว่ารายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) 3 อันดับแรก สอดคล้องกันทั้งหมด

ตาราง 4.58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการจัดหน่วย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ)
จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดหน่วย (กรณี ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อน ชำระเป็นงวดๆ)	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
สามารถสมัครผ่านสาขาของ ธนาคาร	3.23 1.30 (ปานกลาง)	3.95 0.74 (มาก)	3.61 0.66 (มาก)	4.14 0.52 (มาก)
สามารถสมัครผ่านตัวแทนขาย และอินเทอร์เน็ต	2.62 1.36 (ปานกลาง)	3.88 0.81 (มาก)	3.17 0.72 (ปานกลาง)	3.34 0.72 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ สะดวกสบายในการติดต่อ	3.05 1.24 (ปานกลาง)	3.88 0.64 (มาก)	3.48 0.67 (ปานกลาง)	3.76 0.79 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน	3.19 1.29 (ปานกลาง)	3.82 0.80 (มาก)	3.35 0.65 (ปานกลาง)	3.76 0.79 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ อยู่ใกล้บ้าน	3.19 1.25 (ปานกลาง)	3.71 0.81 (มาก)	3.43 0.66 (ปานกลาง)	3.79 0.77 (มาก)
ความสะดวกในการได้รับใบ สมัคร เช่น ตามรูปประชาสัมพันธ์ ต่างๆ	3.29 1.35 (ปานกลาง)	3.62 0.89 (มาก)	3.26 0.86 (ปานกลาง)	3.45 0.69 (ปานกลาง)
ช่องทางการชำระเงินกู้ หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น	3.81 0.87 (มาก)	3.81 0.98 (มาก)	4.09 0.95 (มาก)	4.31 0.60 (มาก)
สามารถยื่นใบสมัครพร้อม เอกสารได้ทันทีตามจุดให้บริการ หรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ ให้บริการ	3.24 1.30 (ปานกลาง)	3.67 0.86 (มาก)	3.78 0.95 (มาก)	3.66 0.77 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอด รถเมื่อมาใช้บริการ	3.19 1.25 (ปานกลาง)	4.03 0.94 (มาก)	4.13 0.81 (มาก)	4.48 0.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.20 1.25 (ปานกลาง)	3.82 0.83 (มาก)	3.59 0.77 (มาก)	3.85 0.71 (มาก)

จากตาราง 4.58 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ รายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.85) 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.82) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.59) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่น ตามบูธประชาสัมพันธ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และสามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ที่ตามจุดให้บริการ หรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) และทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการสะดวกสบายในการติดต่อ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) และสามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ที่ตามจุดให้บริการ หรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.31) และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.14)

แสดงว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกันทั้งหมด

ตาราง 4.59 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทาง โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ	3.53 0.92 (มาก)	3.55 0.78 (มาก)	3.22 0.69 (ปานกลาง)	3.33 0.65 (ปานกลาง)
การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะ เพื่อเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล	3.34 0.99 (ปานกลาง)	3.45 0.86 (ปานกลาง)	2.96 0.68 (ปานกลาง)	3.08 0.64 (ปานกลาง)
ความน่าสนใจของแถม สำหรับลูกค้าที่สมัครใช้บัตร สินเชื่อส่วนบุคคล	3.30 0.95 (ปานกลาง)	3.46 0.93 (ปานกลาง)	3.06 0.71 (ปานกลาง)	3.15 0.88 (ปานกลาง)
มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตาม งวดทุกครั้ง	3.32 0.93 (ปานกลาง)	3.64 0.93 (มาก)	3.54 0.98 (มาก)	3.79 0.90 (มาก)
การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง	3.52 0.90 (มาก)	3.71 0.93 (มาก)	3.90 0.87 (มาก)	3.69 0.91 (มาก)
การนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ให้บริการซึ่งเป็น ลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ	3.43 0.96 (ปานกลาง)	3.47 1.05 (ปานกลาง)	3.50 1.00 (มาก)	3.56 0.96 (มาก)
การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่าน ทาง E-mail และ SMS	3.34 0.88 (ปานกลาง)	3.66 0.91 (มาก)	4.00 0.86 (มาก)	3.76 1.00 (มาก)
การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และ สร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร	3.57 0.96 (มาก)	3.74 0.86 (มาก)	3.88 0.87 (มาก)	3.88 0.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.42 0.83 (ปานกลาง)	3.59 0.80 (มาก)	3.51 0.74 (มาก)	3.53 0.76 (มาก)

จากตาราง 4.59 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.53) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมา การโฆษณา บริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.76)

แสดงว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.60 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย บุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.82 0.83 (มาก)	4.22 0.73 (มาก)	4.50 0.53 (มากที่สุด)	4.33 0.58 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ	3.71 0.94 (มาก)	4.15 0.80 (มาก)	4.41 0.65 (มาก)	4.42 0.64 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไข การให้บริการ	3.80 0.99 (มาก)	4.29 0.79 (มาก)	4.66 0.59 (มากที่สุด)	4.63 0.59 (มากที่สุด)
พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อ จากลูกค้าเข้าใจใส่ และติดตามการ บริการให้แก่ลูกค้า	3.71 0.95 (มาก)	4.20 0.83 (มาก)	4.40 0.72 (มาก)	4.32 0.77 (มาก)
พนักงานรับชำระมีความ กระตือรือร้นรวดเร็วในการ ให้บริการรับชำระ	3.66 0.90 (มาก)	4.23 0.86 (มาก)	4.47 0.68 (มาก)	4.31 0.72 (มาก)
พนักงานรับชำระมีความเสมอภาค ในการให้บริการ	3.81 0.87 (มาก)	3.98 0.84 (มาก)	4.32 0.74 (มาก)	4.24 0.54 (มาก)
พนักงาน Call Center อธิบาย รายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.00 0.82 (มาก)	4.06 0.85 (มาก)	4.47 0.59 (มาก)	4.11 0.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 0.90 (มาก)	4.16 0.82 (มาก)	4.46 0.64 (มาก)	4.34 0.62 (มาก)

จากตาราง 4.60 พบว่าปัจจัยด้านบุคคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีรายได้ 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.34) 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.16) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) และพนักงานรับชำระมีความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดี และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

แสดงว่ารายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
กระบวนการของการ ขอสินเชื่อที่ ชัดเจนขั้นตอนการสมัคร ไม่ยุ่งยาก	3.67 0.63 (มาก)	3.97 0.80 (มาก)	4.13 0.83 (มาก)	4.14 0.74 (มาก)
มีขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่ สะดวกรวดเร็ว	3.68 0.69 (มาก)	4.14 0.77 (มาก)	4.28 0.71 (มาก)	4.35 0.70 (มาก)
มีกระบวนการในการแจ้งผลการ อนุมัติที่รวดเร็ว	3.76 0.77 (มาก)	4.18 0.75 (มาก)	4.26 0.70 (มาก)	4.38 0.70 (มาก)
กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้ง หนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา	3.78 0.94 (มาก)	4.28 0.79 (มาก)	4.47 0.66 (มาก)	4.71 0.46 (มากที่สุด)
กระบวนการในการรับชำระที่ หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่าน ตู้ ATM, ผ่าน E-Banking	4.09 0.87 (มาก)	4.01 0.95 (มาก)	4.07 0.97 (มาก)	4.06 0.92 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วใน กระบวนการชำระเงินผ่าน เดบิตเตอร์	4.25 0.74 (มาก)	4.06 0.74 (มาก)	4.25 0.78 (มาก)	4.14 0.79 (มาก)
การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี	4.56 0.76 (มากที่สุด)	4.44 0.83 (มาก)	4.79 0.53 (มากที่สุด)	4.65 0.56 (มากที่สุด)

ตาราง 4.61 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้			
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
มีพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา	3.49 0.89 (ปานกลาง)	3.99 0.79 (มาก)	4.09 0.75 (มาก)	4.17 0.65 (มาก)
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	3.80 0.81 (มาก)	3.85 0.73 (มาก)	4.01 0.84 (มาก)	3.99 0.76 (มาก)
การส่งใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลให้ลูกค้าทางไปรษณีย์	3.72 0.71 (มาก)	3.73 0.94 (มาก)	3.87 1.01 (มาก)	3.99 0.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.88 0.78 (มาก)	4.06 0.81 (มาก)	4.22 0.78 (มาก)	4.26 0.68 (มาก)

จากตาราง 4.61 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22) 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ กระบวนการในการรับชำระที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E-Banking (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.38)

แสดงว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ตาราง 4.62 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทาง กายภาพ	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)	S.D. (แปลผล)
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่ง สำนักงานสวยงามโดดเด่น ทันสมัย	3.52 0.95 (มาก)	3.78 0.78 (มาก)	3.59 0.72 (มาก)	3.56 0.79 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ภายในธนาคาร	3.53 1.06 (มาก)	3.94 0.75 (มาก)	3.76 0.85 (มาก)	3.85 0.88 (มาก)
ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาให้บริการ	4.14 0.83 (มาก)	4.23 0.75 (มาก)	3.99 0.95 (มาก)	4.49 0.77 (มาก)
สำนักงานของธนาคารมีความ สะอาด การจัดวางสิ่งของเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.61 0.97 (มาก)	3.94 0.79 (มาก)	3.74 0.89 (มาก)	3.97 0.80 (มาก)
มีที่นั่งพักผ่อนสบายๆ ให้นั่งคอย ระหว่างรอรับบริการ	3.58 0.90 (มาก)	3.88 0.85 (มาก)	3.75 0.74 (มาก)	3.90 0.81 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารดี แสง สว่างเพียงพอ อุ่นหภูมิ เหมาะสม ติดแอร์เย็นสบาย	3.44 0.96 (ปานกลาง)	3.88 0.85 (มาก)	3.66 0.80 (มาก)	3.82 0.81 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอ รับบริการเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่ง เพียงพอ เป็นต้น	3.41 1.07 (ปานกลาง)	3.76 0.85 (มาก)	3.54 0.78 (มาก)	3.60 0.83 (มาก)

ตาราง 4.62 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทาง กายภาพ	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ที่ตั้งตู้ ATM	4.11 0.99 (มาก)	4.36 0.82 (มาก)	4.32 0.91 (มาก)	4.29 0.88 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลข และ ข้อความบนจอเครื่อง ATM	4.46 0.94 (มาก)	4.46 0.80 (มาก)	4.51 0.80 (มากที่สุด)	4.81 0.43 (มากที่สุด)
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM	4.27 0.97 (มาก)	4.52 0.72 (มากที่สุด)	4.59 0.78 (มากที่สุด)	4.74 0.60 (มาก)
ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย	4.41 0.98 (มาก)	4.57 0.68 (มากที่สุด)	4.66 0.70 (มากที่สุด)	4.86 0.45 (มากที่สุด)
เคาน์เตอร์เซอร์วิสดูแลให้บริการ ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย มี ความสะอาด และสวยงาม	3.92 1.08 (มาก)	3.97 0.71 (มาก)	4.09 0.66 (มาก)	4.13 0.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.87 0.97 (มาก)	4.11 0.78 (มาก)	4.02 0.80 (มาก)	4.17 0.73 (มาก)

จากตาราง 4.62 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีรายได้สุทธิ
เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.11)
50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ผู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.41) และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.52) และความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.59) และความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมา ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.81) และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM (ค่าเฉลี่ย 4.74)

แสดงว่ารายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ 3 อันดับแรก สอดคล้องกันทั้งหมด

ตารางที่ 4.63 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	รายได้			
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20,000 บาท n=79	20,001-50,000 บาท n=181	50,001-100,000 บาท n=68	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป n=72
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.86 0.75 (มาก)	3.97 0.88 (มาก)	3.84 0.89 (มาก)	4.17 0.83 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.00 0.92 (มาก)	4.37 0.83 (มาก)	4.55 0.75 (มากที่สุด)	4.78 0.42 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.45 1.07 (ปานกลาง)	3.83 0.86 (มาก)	3.63 0.86 (มาก)	3.96 0.68 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.42 0.83 (ปานกลาง)	3.59 0.80 (มาก)	3.51 0.74 (มาก)	3.53 0.76 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.79 0.90 (มาก)	4.16 0.82 (มาก)	4.46 0.64 (มาก)	4.34 0.62 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.88 0.78 (มาก)	4.06 0.81 (มาก)	4.22 0.78 (มาก)	4.26 0.68 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างพื้นฐานทาง กายภาพ	3.87 0.97 (มาก)	4.11 0.78 (มาก)	4.02 0.80 (มาก)	4.17 0.73 (มาก)

จากตาราง 4.63 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม
รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้าน
ราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และปัจจัยด้านการสร้าง
พื้นฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.16) และปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.34) และปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

แสดงว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รายได้ 20,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 3 อันดับแรก ไม่สอดคล้องกัน (สอดคล้องกัน 1 ใน 3 ปัจจัยย่อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตาราง 4.64 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ความไม่น่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	32	8.0
สิทธิพิเศษที่ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรมีน้อย	160	40.0
ไม่สามารถเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตาม วงเงินที่ได้รับอนุมัติ	32	8.0
วงเงินที่อนุมัติต่ำ	273	68.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตาราง 4.64 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา คือ วงเงินที่อนุมัติต่ำ ร้อยละ 68.3 รองลงมา สิทธิพิเศษที่ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรมีน้อย ร้อยละ 40.0 และความไม่น่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และไม่สามารถเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ เท่ากัน ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.65 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าธรรมเนียมคอกเบี้ยสูง	332	83.0
ไม่สามารถชำระเงินกู้เพียงบางส่วนได้	8	2.0
ไม่มีส่วนลดคอกเบี้ยในกรณีที่ชำระก่อนกำหนด	83	20.8
ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ กรณีที่บัตรสูญหายหรือชำรุด	29	7.3
ค่าธรรมเนียมในการรับชำระผ่านทางที่ไม่ใช่เคาน์เตอร์ของผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	64	16.0
คิดค่าธรรมเนียมในกรณีที่ทำบัตรใหม่	20	5.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตาราง 4.65 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาคือ อัตราค่าธรรมเนียมคอกเบี้ยสูง ร้อยละ 83.0 รองลงมา ไม่มีส่วนลดคอกเบี้ยในกรณีที่ชำระก่อนกำหนด ร้อยละ 20.8 ค่าธรรมเนียมในการรับชำระผ่านทางที่ไม่ใช่เคาน์เตอร์ของผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ร้อยละ 16.0 ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ กรณีที่บัตรสูญหายหรือชำรุด ร้อยละ 7.3 คิดค่าธรรมเนียมในกรณีที่ทำบัตรใหม่ ร้อยละ 5.0 และไม่สามารถชำระเงินกู้เพียงบางส่วนได้ ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.66 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
สาขาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถติดต่อได้สะดวก	50	12.5
ทำเลที่ตั้งสังเกตยาก ไม่อยู่ในจุดที่ลูกค้าเดินผ่าน	11	2.8
ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างจากที่พักอาศัย	16	4.0
ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างจากสถานที่ทำงาน	41	10.3
การกระจายตัวของจุดที่ให้บริการไม่ทั่วถึง	57	14.3
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถกดเงินสดเงินเชื่อส่วนบุคคลมีน้อยไม่เพียงพอ	66	16.5
ความไม่สะดวกของสถานที่ตั้งของตู้ ATM เบิกเงินสดเงินส่วนบุคคล	54	13.5
ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ	76	19.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตาราง 4.66 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ ร้อยละ 19.0 รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถกดเงินสดเงินเชื่อส่วนบุคคลมีน้อยไม่เพียงพอ ร้อยละ 16.5 การกระจายตัวของจุดที่ให้บริการไม่ทั่วถึง ร้อยละ 14.3 ความไม่สะดวกของสถานที่ตั้งของตู้ ATM เบิกเงินสดเงินส่วนบุคคล ร้อยละ 13.5 สาขาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถติดต่อได้สะดวก ร้อยละ 12.5 ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างจากสถานที่ทำงาน ร้อยละ 10.3 ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างจากที่พักอาศัย ร้อยละ 4.0 ทำเลที่ตั้งสังเกตยาก ไม่อยู่ในจุดที่ลูกค้าเดินผ่าน ร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.67 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริม
การตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาถึงบริการสินเชื่อบุคคลมีน้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดต่างๆของบริการ	54	13.5
การเปิดบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริการมีน้อย	96	24.0
ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่จูงใจ ให้ลูกค้าที่สมัครใหม่	72	18.0
ขาดการนำเสนอสินเชื่อโดยพนักงานของผู้ให้บริการ	42	10.5
การวางแผนกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าไม่สามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ	74	18.5
ขาดการส่งข้อมูลข่าวสารทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทาง E-mail, SMS เป็นต้น	80	20.0
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการน้อยกว่าที่ต้องการ	76	19.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตาราง 4.67 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การเปิดบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริการมีน้อย ร้อยละ 24.0 รองลงมา ขาดการส่งข้อมูลข่าวสารทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทาง E-mail, SMS เป็นต้น ร้อยละ 20.0 สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการน้อยกว่าที่ต้องการ ร้อยละ 19.0 การวางแผนกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าไม่สามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ ร้อยละ 18.5 ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่จูงใจ ให้ลูกค้าที่สมัครใหม่ ร้อยละ 18.0 การโฆษณาถึงบริการสินเชื่อบุคคลมีน้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดต่างๆของบริการ ร้อยละ 13.5 ขาดการนำเสนอสินเชื่อโดยพนักงานของผู้ให้บริการ ร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.68 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พูจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	22	5.5
พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ บุคลิกภาพไม่ดีและไม่มีค่าน้ำเชื่อถือ	6	1.5
พนักงานสินเชื่อไม่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ	62	15.5
พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อกจากลูกค้าไม่เอาใจใส่และไม่ติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า	58	14.5
พนักงานสินเชื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง	71	17.8
พนักงานรับชำระไม่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการรับชำระ	19	4.8
พนักงานรับชำระไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	15	3.8
พนักงาน Call Center สื่อความหมายไม่ละเอียด	44	11.0
อื่นๆ	1	0.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ โทรติดต่อในเวลาที่ไม่เหมาะสม (เวลาทำงาน) (1 คน)

จากตาราง 4.68 พบว่าปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานสินเชื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ร้อยละ 17.8 รองลงมา พนักงานสินเชื่อไม่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ ร้อยละ 15.5 พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อกจากลูกค้าไม่เอาใจใส่ และไม่ติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า ร้อยละ 14.5 พนักงาน Call Center สื่อความหมายไม่ละเอียด ร้อยละ 11.0 พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พูจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ร้อยละ 5.5 พนักงานรับชำระไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการรับชำระ ร้อยละ 4.8 พนักงานรับชำระไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า ร้อยละ 3.8 พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ บุคลิกภาพไม่ดีและไม่มีค่าน้ำเชื่อถือ ร้อยละ 1.5 และอื่นๆ ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.69 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการของสินค้าไม่ชัดเจน ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	38	9.5
ความล่าช้าของกระบวนการอนุมัติสินค้า	43	10.8
ความล่าช้าของกระบวนการแจ้งผลการอนุมัติ	28	7.0
กระบวนการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ล่าช้าและมีข้อผิดพลาด	59	14.8
กระบวนการในการให้บริการชำระที่ไม่หลากหลาย ไม่สะดวก	36	9.0
ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน	30	7.5
การรักษาข้อมูลและความลับต่างๆ ของลูกค้าไม่ดี	163	40.8
จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา	78	19.5
ไม่มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	24	6.0
การอนุมัติจำนวนวงเงินไม่ได้ตามที่ต้องการ	132	33.0
อื่นๆ	2	0.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ใช้เวลารอนาน (2 คน)

จากตาราง 4.69 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การรักษาข้อมูลและความลับต่างๆ ของลูกค้าไม่ดี ร้อยละ 40.8 รองลงมา การอนุมัติจำนวนวงเงินไม่ได้ตามที่ต้องการ ร้อยละ 33.0 จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา ร้อยละ 19.5 กระบวนการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ล่าช้าและมีข้อผิดพลาด ร้อยละ 14.8 ความล่าช้าของกระบวนการอนุมัติสินค้า ร้อยละ 10.8 กระบวนการของสินค้าไม่ชัดเจน ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก ร้อยละ 9.5 กระบวนการในการให้บริการชำระที่ไม่หลากหลาย ไม่สะดวก ร้อยละ 9.0 ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 7.5 ความล่าช้าของกระบวนการแจ้งผลการอนุมัติ ร้อยละ 7.0 ไม่มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม. ร้อยละ 6.0 และอื่นๆ ร้อยละ 0.5

ตาราง 4.70 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้าง
 หลักฐานทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย	13	3.3
อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	12	3.0
สำนักงานไม่สะอาด จัดวางสิ่งของไม่เรียบร้อยใช้งานไม่สะดวก	7	1.8
นำเทคโนโลยีไม่ทันสมัยมาให้บริการ	54	13.5
สำนักงานของธนาคารไม่มีความสะอาด จัดวางสิ่งของไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	3	0.8
ไม่มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	14	3.5
บรรยากาศในธนาคารไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิไม่เหมาะสม	14	3.5
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เมื่อเข้ามารับบริการ	20	5.0
เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการไม่โดดเด่นและไม่มี ความสวยงาม	33	8.3
ตู้ ATM สกปรก ไม่สะอาด มีฝุ่นเกาะ ตัวเลขไม่ชัดเจน	27	6.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตาราง 4.70 พบว่าปัญหาด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ นำเทคโนโลยีไม่ทันสมัยมาให้บริการ ร้อยละ 13.5 รองลงมาเคาน์เตอร์ เซอร์วิสจุดให้บริการไม่โดดเด่นและไม่มี ความสวยงาม ร้อยละ 8.3 ตู้ ATM สกปรก ไม่สะอาด มีฝุ่นเกาะ ตัวเลขไม่ชัดเจน ร้อยละ 6.8 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เมื่อเข้ามารับบริการ ร้อยละ 5.0 ไม่มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ และบรรยากาศในธนาคารไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิไม่เหมาะสม เท่ากัน ร้อยละ 3.5 ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย ร้อยละ 3.3 อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ร้อยละ 3.0 สำนักงานไม่สะอาด จัดวางสิ่งของ

ไม่เรียบร้อยใช้งานไม่สะดวก ร้อยละ 1.8 และสำนักงานของธนาคารไม่มีความสะอาด จัดวาง
สิ่งของไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

- การอนุมัติวงเงินของลูกค้าควรมีการตรวจสอบเครดิต (ข้อมูลของลูกค้า) ให้
เรียบร้อยก่อน) (1 คน)
- ควรปรับปรุง Call center แบบอัตโนมัติ มีข้อมูลเยอะมากเสียเวลานานมาก เวลา
ลูกค้ากดถูกต้อง ทำตามคำแนะนำ เครื่องอัตโนมัติบอกว่ากดไม่ถูกต้อง ต้องกดใหม่ตลอด เสียเงิน
เปลืองเวลา (1 คน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved