

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัทของลูกค้านิติบุคคล สาขาเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท วัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัทของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยสามารถแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัท ธนาคารพาณิชย์ สาขาเชียงใหม่
2. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของลูกค้านิติบุคคล สาขาเชียงใหม่
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบริษัท
4. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัท
5. วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัท

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขา เชียงใหม่

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคาร เกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ สามารถแจกแจงข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ ของลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	211	52.75
หญิง	189	47.25
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ให้บริการเป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 ซึ่งมากกว่าเพศหญิงที่มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ ของลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30	133	33.25
30-49	189	47.25
มากกว่าหรือเท่ากับ 50	78	19.50
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจำนวนผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-49 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ ช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.25 และช่วงอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	114	28.5
สมรส	249	62.25
ม่าย/หย่าร้าง	37	9.25
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีสถานภาพสมรส จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 สถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	14.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. - อนุปริญญา/ปวส.	125	31.25
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	217	54.25
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 พบว่าจำนวนผู้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา รวมถึงประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	22	5.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	217	54.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	103	25.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	14.5
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่าจำนวนผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาคือ ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000	115	28.75
20,000-39,999	178	44.5
40,000-59,999	69	17.25
มากกว่าหรือเท่ากับ 60,000	38	9.5
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าจำนวนผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับรายได้เฉลี่ย 20,000-39,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 20,00 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.75 รายได้ 40,000-59,999 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 และมีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 60,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่

พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จากข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง สามารถจำแนกได้เป็น วงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคาร ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ยอดผ่อนชำระต่องวด ช่องทางการชำระเงินค้างงวด การคิดนัดชำระหนี้ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ และชนิดรถยนต์ที่เช่าซื้อ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ

จำนวนวงเงิน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 300,000	89	22.25
300,000 – 599,999	264	66
มากกว่าหรือเท่ากับ 600,000	47	11.75
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับวงเงินสินเชื่อ จำนวนวงเงิน 300,000-599,999 บาท มากที่สุด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือวงเงินน้อยกว่า 300,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และจำนวนวงเงินมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ

อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3.00	63	15.75
3.00-5.99	237	59.25
มากกว่าหรือเท่ากับ 6.00	100	25.00
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.00-5.99 ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 6.00 ต่อปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่าร้อยละ 3.00 ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 15.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการผ่อนชำระ

จำนวนงวด (เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
12-48	69	17.25
49-60	126	31.5
มากกว่า 60	205	51.25
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวดมากกว่า 60 เดือน มากที่สุด จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือเลือกผ่อนชำระ 49-60 เดือน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และ เลือกผ่อนชำระ 12-48 เดือน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดการผ่อนชำระต่อเดือน

ยอดการผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6,000 บาท	74	18.5
6,000-7,999 บาท	125	31.25
8,000-9,999 บาท	90	22.5
10,000-11,999 บาท	111	27.75
รวม	400	100.

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค ส่วนใหญ่มียอดการผ่อนชำระสินเชื่อต่อเดือนระหว่าง 6,000-7,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือยอดการผ่อนชำระสินเชื่อต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 ยอดการผ่อนชำระสินเชื่อต่อเดือนระหว่าง 8,000-9,999 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และยอดการผ่อนชำระสินเชื่อต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามช่องทางในการชำระเงินค่างวด

ช่องทางการชำระค่างวด	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านทางธนาคารเกียรตินาคินโดยตรง	164	41.0
ชำระผ่านทางเทสโก้ โลตัส	74	18.5
ชำระผ่านทางไปรษณีย์	11	2.75
ชำระผ่านทาง 7-Eleven/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	106	26.5
ชำระผ่านทางธนาคารที่ร่วมรับชำระ	45	11.25
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่สะดวกที่จะชำระที่ธนาคารเกียรตินาคินโดยตรงมากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือเคาน์เตอร์เซอร์วิส/เซเว่น อีเลฟเว่น จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ เทสโก้ โลตัส, ธนาคารอื่น ๆ ที่ร่วมรับชำระ และชำระที่ทำการไปรษณีย์ มีจำนวน 74 คน, 45 คน และ 11 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามการผิन्छชำระหนี้

การผิन्छชำระหนี้	จำนวน	ร้อยละ
เคย	154	38.5
ไม่เคย	246	61.5
รวม	400	100

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค ส่วนใหญ่ไม่เคยผิดชำระหนี้ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และเคยผิดนัดชำระหนี้จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ

ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ใหม่	134	33.5
รถยนต์มือสอง	266	66.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์มือสองมากที่สุด จำนวน 266 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.5 และเป็นการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์มือหนึ่งจำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.5

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามชนิดรถยนต์ที่เช่าซื้อ

ชนิดรถยนต์ที่เช่าซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	188	47
รถกระบะบรรทุก	212	53
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคส่วนใหญ่เช่าซื้อรถยนต์รถกระบะบรรทุกจำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาคือรถยนต์นั่งส่วนบุคคล จำนวน 188 คิดเป็นร้อยละ 47 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ และได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ได้แก่ วงเงินที่ได้รับสินเชื่อ, ระยะเวลาในการผ่อนชำระ, ยอดผ่อนชำระต่องวด และการผิดนัดชำระหนี้ โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (χ^2 -test) ซึ่งสามารถแสดงผลของการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร

เพศ		วงเงินที่ได้รับจากทางธนาคาร (บาท)			รวม	$\chi^2=0.46$ sig=0.792 error=0%
		ต่ำกว่า 300,000	300,000-599,999	มากกว่า 600,000		
ชาย	จำนวน	49	139	23	211	
	ร้อยละ	23.2	65.9	10.9	100.0	
หญิง	จำนวน	40	125	24	189	
	ร้อยละ	21.2	66.1	12.7	100.0	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างเพศชายส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงส่วนใหญ่ได้รับวงเงินระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ นั่นคือเพศชายหรือเพศหญิงจะได้รับวงเงินไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร

อายุ		วงเงินที่ได้รับจากทางธนาคาร (บาท)			รวม	$\chi^2=4.004$ sig=0.406 error=0%
		ต่ำกว่า 300,000	300,000- 599,999	มากกว่า 600,000		
น้อยกว่า 30	จำนวน	26	88	19	133	
	ร้อยละ	19.5	66.2	14.3	100.0	
30-49	จำนวน	40	129	20	189	
	ร้อยละ	21.2	68.3	10.6	100.0	
ตั้งแต่ 50	จำนวน	23	47	8	78	
	ร้อยละ	29.5	60.3	10.3	100.0	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างอายุระหว่าง 30-49 ปี ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ส่วนผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และผู้บริโภครวมตัวอย่างอายุตั้งแต่ 50 ปี ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ นั่นคือไม่ว่าจะมีอายุเท่าไร ก็จะได้รับวงเงินไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพสมรสกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร

สถานภาพ		วงเงินที่ได้รับจากทางธนาคาร (บาท)			รวม	
		ต่ำกว่า 300,000	300,000- 599,999	มากกว่า 600,000		
โสด	จำนวน	24	75	15	114	$\chi^2=1.493$ sig=0.828 error=11.1%
	ร้อยละ	21.1	65.8	13.2	100.0	
สมรส	จำนวน	59	162	28	249	
	ร้อยละ	23.7	65.1	11.2	100.0	
ม่าย/หย่า	จำนวน	6	27	4	37	
	ร้อยละ	16.2	73.0	10.8	100.0	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ส่วนผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีสถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ นั่นคือไม่ว่าจะมีสถานภาพใด ก็จะได้รับวงเงินไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร

ระดับการศึกษา		วงเงินที่ได้รับจากทางธนาคาร (บาท)			รวม	$\chi^2=16.625$ sig=0.002 error=0%
		ต่ำกว่า 300,000	300,000- 599,999	มากกว่า 600,000		
ม.ปลาย	จำนวน	20	33	5	58	
	ร้อยละ	34.5	56.9	8.6	100.0	
ม.ปลาย- อนุปริญญา	จำนวน	28	91	6	125	
	ร้อยละ	22.4	72.8	4.8	100.0	
ตั้งแต่ ปริญญาตรี	จำนวน	41	140	36	217	
	ร้อยละ	18.9	64.5	16.6	100.0	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ส่วนผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมา ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 จะสังเกตเห็นได้ว่าทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะได้รับวงเงิน 300,000-599,999 บาท

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ นั่นคือแต่ละระดับการศึกษาจะได้รับวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ของอาชีพกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร

อาชีพ		วงเงินที่ได้รับจากทางธนาคาร (บาท)			รวม	
		ต่ำกว่า 300,000	300,000- 599,999	มากกว่า 600,000		
เกษตรกร	จำนวน	10	12	0	22	$\chi^2=22.472$ sig=0.001 error=16.7%
	ร้อยละ	45.5	54.5	.0	100	
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	จำนวน	38	145	34	217	
	ร้อยละ	17.5	66.8	15.7	100	
ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	20	75	8	103	
	ร้อยละ	19.4	72.8	7.8	100	
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	21	32	5	58	
	ร้อยละ	36.2	55.2	8.6	100	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้บริโภครวมกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ส่วนผู้บริโภครวมกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 32 คน, 12 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 , 54.5 ตามลำดับ รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 21 คน , 10 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 , 45.5 ตามลำดับ

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ นั่นคืออาชีพแต่ละอาชีพจะได้รับวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ของรายได้รวมเฉลี่ยกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร

รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน		วงเงินที่ได้รับจากทางธนาคาร (บาท)			รวม	$\chi^2=14.567$ sig=0.024 error=8.3%
		ต่ำกว่า 300,000	300,000-599,999	มากกว่า 600,000		
น้อยกว่า 20,000	จำนวน	22	83	10	115	
	ร้อยละ	19.1	72.2	8.7	10	
20,000-39,999	จำนวน	33	115	30	178	
	ร้อยละ	18.5	64.6	16.9	100	
40,000-59,999	จำนวน	21	43	5	69	
	ร้อยละ	30.4	62.3	7.2	100	
มากกว่า 60,000	จำนวน	13	23	2	38	
	ร้อยละ	34.2	60.5	5.3	100	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้บริโภครวมกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาท ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ส่วนผู้บริโภครวมกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมา ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และผู้บริโภครวมกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 40,000-59,999 บาท และมากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 300,000-599,999 บาท จำนวน 43 คน, 23 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 , 60.5 ตามลำดับ รองลงมาได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 21 คน ,13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ,34.2 ตามลำดับ และได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 600,000 บาท จำนวน 5 คน, 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ,5.3 ตามลำดับ

จากการทดสอบไคสแควร์(chi-square test) พบว่ารายได้รวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ นั่นคือผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมเฉลี่ยแตกต่างกันจะได้รับวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับการผิมนัดชำระหนี้

เพศ		การผิมนัดชำระหนี้		รวม	$\chi^2=0.002$ sig=0.961 error=0%
		เคย	ไม่เคย		
ชาย	จำนวน	81	130	211	
	ร้อยละ	38.4	61.6	100	
หญิง	จำนวน	73	116	189	
	ร้อยละ	38.6	61.4	100	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้บริ โภคกลุ่มตัวอย่างเพศชาย ส่วนใหญ่ ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนเพศหญิง ส่วนใหญ่ ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า เพศ ไม่มี ความสัมพันธ์กับการผิมนัดชำระหนี้ นั่นคือเพศที่แตกต่างกันจะมีการผิมนัดชำระหนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับการผิมนัดชำระหนี้

อายุ		การผิมนัดชำระหนี้		รวม	$\chi^2=11.439$ sig=0.003 error=0%
		เคย	ไม่เคย		
น้อยกว่า 30	จำนวน	56	77	133	
	ร้อยละ	42.1	57.9	100	
30-49	จำนวน	81	108	189	
	ร้อยละ	42.9	57.1	100	
ตั้งแต่ 50	จำนวน	17	61	78	
	ร้อยละ	21.8	78.2	100	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 30-49 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยผิแดดชำระหนี้ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 เคยผิแดดชำระหนี้จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยผิแดดชำระหนี้ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 เคยผิแดดชำระหนี้จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 และผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยผิแดดชำระหนี้ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 เคยผิแดดชำระหนี้จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการผิแดดชำระหนี้ นั่นคือผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการผิแดดชำระหนี้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพสมรสกับการผิแดดชำระหนี้

สถานภาพ		การผิแดดชำระหนี้		รวม	$\chi^2=8.700$ sig=0.013 error=0%
		เคย	ไม่เคย		
โสด	จำนวน	55	59	114	
	ร้อยละ	48.2	51.8	100	
สมรส	จำนวน	82	167	249	
	ร้อยละ	32.9	67.1	100	
ม่าย/หย่าร้าง	จำนวน	17	20	37	
	ร้อยละ	45.9	54.1	100	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ไม่เคยผิแดดชำระหนี้ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 เคยผิแดดชำระหนี้จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ไม่เคยผิแดดชำระหนี้ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 เคยผิแดดชำระหนี้จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 และผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีสถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง ส่วนใหญ่ไม่เคยผิแดดชำระหนี้ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 เคยผิแดดชำระหนี้จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการผิแดดชำระหนี้ นั่นคือสถานภาพแตกต่างกัน จะมีการผิแดดชำระหนี้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับการผิมนัดชำระหนี้

ระดับการศึกษา		การผิมนัดชำระหนี้		รวม	$\chi^2=0.677$ sig=0.713 error=0%
		เคย	ไม่เคย		
ต่ำกว่า ม.ปลาย	จำนวน	25	33	58	
	ร้อยละ	43.1	56.9	100	
ม.ปลาย- อนุปริญญา	จำนวน	46	79	125	
	ร้อยละ	36.8	63.2	100	
ตั้งแต่ปริญญาตรี	จำนวน	83	134	217	
	ร้อยละ	38.2	61.8	100	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปส่วนใหญ่ ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 ผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมปลายถึงระดับอนุปริญญา ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มี ความสัมพันธ์กับการผิมนัดชำระหนี้ นั่นคือแต่ละระดับการศึกษามีการผิมนัดชำระหนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ของอาชีพกับการผิมนัดชำระหนี้

อาชีพ		การผิมนัดชำระหนี้		รวม	
		เคย	ไม่เคย		
เกษตรกร	จำนวน	4	18	22	$\chi^2=14.900$ sig=0.002 error=0%
	ร้อยละ	18.2	81.8	100	
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	จำนวน	91	126	217	
	ร้อยละ	41.9	58.1	100	
ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	47	56	103	
	ร้อยละ	45.6	54.4	100	
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	12	46	58	
	ร้อยละ	20.7	79.3	100	

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า อาชีพแต่ละอาชีพมีความสัมพันธ์กับการผิมนัดชำระหนี้ นั่นคือผู้ใช้บริการแต่ละอาชีพจะมีการผิมนัดชำระหนี้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ของรายได้รวมเฉลี่ยกับการผิมนัดชำระหนี้

รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน		การผิมนัดชำระหนี้		Total	$\chi^2=12.125$ sig=0.007 error=0%
		เคย	ไม่เคย		
น้อยกว่า20,000	จำนวน	54	61	115	
	ร้อยละ	47.0	53.0	100	
20,000-39,999	จำนวน	72	106	178	
	ร้อยละ	40.4	59.6	100	
40,000-59,999	จำนวน	21	48	69	
	ร้อยละ	30.4	69.6	100	
มากกว่า60,000	จำนวน	7	31	38	
	ร้อยละ	18.4	81.6	100	

ที่มา: จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 53 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 40,000-59,999 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 เคยผิมนัดชำระหนี้จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

จากการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) พบว่า รายได้รวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับการผิมนัดชำระหนี้ นั่นคือผู้ใช้บริการที่มีรายได้รวมเฉลี่ยแตกต่างกันจะมีการผิมนัดชำระหนี้ที่ต่างกัน

4.4 ปัจจัยด้านส่วนประสมตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 4.27 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ชาย	หญิง	
1. การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม	2.99 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
2. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)
3. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.87 (ปานกลาง)			

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างเพศชายให้ความสำคัญด้าน ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง มีคะแนนเฉลี่ย 4.4 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 มีระดับอิทธิพลมาก และการใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืมมีคะแนนเฉลี่ย 2.99 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ให้ความสำคัญด้าน ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 มีระดับอิทธิพลมาก และการใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืมมีคะแนนเฉลี่ย 2.93 มีระดับอิทธิพลปานกลาง

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง ในระดับอิทธิพลมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รวมถึง จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.96

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.87 หมายความว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.28 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ(ปี)			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 30	30-49	ตั้งแต่ 50	
1.การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม	3.02 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
2.จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)
3.ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง	4.35 (มาก)	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.87 (ปานกลาง)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างทุกระดับอายุ จะให้ความสำคัญด้าน ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง เป็นอันดับแรก จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นอันดับสอง และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นลำดับสุดท้ายโดย กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี ให้คะแนนเฉลี่ย 4.35 ,4.32 ,3.02 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มอายุระหว่าง 30-49 ปี ให้คะแนนเฉลี่ย 4.35 ,4.23 ,2.96 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มอายุตั้งแต่ 50 ปี ให้คะแนนเฉลี่ย 4.42 ,4.31 ,2.87 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ เช่นกัน

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง ในระดับอิทธิพลมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รวมถึง จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม

โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.96

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.87 หมายความว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.29 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานภาพสมรส			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	โสด	สมรส	ม่าย/หย่าร้าง	
1.การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม	2.97 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
2.จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	4.41 (มาก)	4.28 (มาก)
3.ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง	4.35 (มาก)	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.87 (ปานกลาง)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพ จะให้ความสำคัญด้าน ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง เป็นอันดับแรก จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นอันดับสอง และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นลำดับสุดท้ายโดย กลุ่มสถานภาพโสด ให้คะแนนเฉลี่ย 4.35 ,4.32 ,2.97 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มสถานภาพสมรส ให้คะแนนเฉลี่ย 4.35 ,4.24 ,2.92 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มสถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง ให้คะแนนเฉลี่ย 4.49 ,4.41 ,3.24 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ เช่นกัน

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง ในระดับอิทธิพลมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รวมถึง จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม

โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.96

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.87 หมายความว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.30 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ต่ำกว่า มัธยม ปลาย	ม.ปลาย- อนุปริญญา	ตั้งแต่ปริญญาตรี	
1.การใช้รถยนต์เป็น หลักประกันในการกู้ยืม	2.86 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
2.จำนวนเงินกู้ที่ได้รับบริการ อนุมัติเหมาะสม	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
3.ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง	4.48 (มาก)	4.34 (มาก)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.87 (ปานกลาง)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษา จะให้ความสำคัญด้านธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง เป็นอันดับแรก จำนวนเงินกู้ที่ได้รับบริการอนุมัติเหมาะสม เป็นอันดับสอง และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับบริการอนุมัติเหมาะสม เป็นลำดับสุดท้ายโดย กลุ่มที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้คะแนนเฉลี่ย 4.35 ,4.29 ,2.99 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมปลายถึงระดับอนุปริญญา จะให้คะแนนเฉลี่ย 4.34 ,4.26 ,2.97 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ให้คะแนนเฉลี่ย 4.48 ,4.24 ,2.86 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ เช่นกัน

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง ในระดับอิทธิพลมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รวมถึง จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.96

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.87 หมายความว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.31 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	ลูกจ้าง พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
1. การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม	2.77 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
2. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม	4.55 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.42 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)
3. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง	4.64 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.87 (ปานกลาง)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างทุกอาชีพ จะให้ความสำคัญด้าน ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง เป็นอันดับแรก จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นอันดับสอง และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นลำดับสุดท้ายโดย กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร ให้

คะแนนเฉลี่ย 4.64 ,4.55 ,2.77 มีระดับอิทธิพล มากที่สุด ,มากที่สุด, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะให้คะแนนเฉลี่ย 4.38 ,4.17 ,2.66 มีระดับอิทธิพล มาก ,ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มอาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน ให้คะแนนเฉลี่ย 4.38 ,4.42 ,3.12 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ และกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ให้คะแนนเฉลี่ย 4.33 ,4.21 ,2.99 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ เช่นกัน

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง ในระดับอิทธิพลมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รวมถึง จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.96

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.87 หมายความว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.32 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้(บาท)				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 20,000	20,000- 39,999	40,000- 59,999	ตั้งแต่ 60,000	
1. การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม	3.1 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
2. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม	4.41 (มาก)	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)
3. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.87 (ปานกลาง)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป จะให้ความสำคัญด้าน วิชาการมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง เป็นอันดับแรก จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นอันดับสอง และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นลำดับสุดท้าย โดย กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาท ให้คะแนนเฉลี่ย 4.68 ,4.61 ,2.79 มีระดับอิทธิพล มากที่สุด ,มากที่สุด, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,000-59,999 บาท จะให้คะแนนเฉลี่ย 4.26 , 4.03 ,2.83 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,000-39,999 บาท ให้คะแนนเฉลี่ย 4.33 ,4.21 ,2.97 มีระดับอิทธิพล มาก ,มาก, ปานกลาง ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทจะให้ความสำคัญด้าน จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสมเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านวิชาการมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม เป็นลำดับสุดท้าย โดยให้คะแนนเฉลี่ย 4.41 ,4.38 ,3.1 มีระดับอิทธิพลมาก ,มาก , ปานกลางตามลำดับ

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้าน วิชาการมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง ในระดับอิทธิพลมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รวมถึง จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ การใช้รถยนต์เป็นหลักประกันในการกู้ยืม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.96

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.87 หมายความว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ วิชาการ เกียรติคุณ สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.33 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ชาย	หญิง	
1. อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม	4.87 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
2. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม	4.83 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม	4.82 (มากที่สุด)	4.8 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.85(มากที่สุด)			

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างเพศชายให้ความสำคัญด้าน อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.87 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ส่วนผู้บริโภครวมตัวอย่างเพศหญิง ให้ความสำคัญด้าน ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.89 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.87 และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.8 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด

ผู้บริโภครวมตัวอย่างให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รวมถึง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมซึ่งผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.81

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.85 หมายความว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.34 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้านักวิชาการเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ(ปี)			คะแนนเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 30	30-49	ตั้งแต่ 50	
1. อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืม เหมาะสม	4.86 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.9 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
2. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการเหมาะสม	4.84 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ หนี้คืนเหมาะสม	4.79 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.9 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.85(มากที่สุด)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ให้ความสำคัญด้าน อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมและระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 เท่ากัน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.88 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม รองลงมาคือปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 4.87, 4.86, 4.79 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด และผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม รองลงมาคือปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 4.86, 4.84, 4.79 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รวมถึง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมซึ่งผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.81

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.85 หมายความว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.35 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพสมรส			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	โสด	สมรส	ม่าย/หย่าร้าง	
1. อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืม เหมาะสม	4.89 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
2. ค่าธรรมเนียมและ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เหมาะสม	4.86 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ หนี้คืนเหมาะสม	4.83 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.85(มากที่สุด)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญด้าน อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.89 รองลงมา ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.86 และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม และด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.86 รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด และผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.92 รองลงมาคือปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รวมถึง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมซึ่งผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.81

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.85 หมายความว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.36 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย- อนุปริญญา	ตั้งแต่ ปริญญาตรี	
1. อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืม เหมาะสม	4.95 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
2. ค่าธรรมเนียมและ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เหมาะสม	4.91 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ หนี้คืนเหมาะสม	4.72 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.85(มากที่สุด)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมปลาย ให้ความสำคัญด้าน อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.95 รองลงมา ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.91 และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระหว่างมัธยมปลายถึงอนุปริญญา ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม และด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม ด้วยคะแนน

เฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ที่ค่อนข้างเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 4.72 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด และผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม และด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ที่ค่อนข้างเหมาะสม ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รวมถึง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ที่ค่อนข้างเหมาะสมซึ่งผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.81

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.85 หมายความว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.37 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	ลูกจ้าง พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
1. อัตราดอกเบี้ยในการ กู้ยืมเหมาะสม	4.95 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
2. ค่าธรรมเนียมและ ค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการเหมาะสม	5 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
3. ระยะเวลาในการผ่อน ชำระหนี้ที่ค่อนข้างเหมาะสม	5 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.85(มากที่สุด)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอาชีพด้านเกษตรกร ให้ความสำคัญด้าน ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สิน เหมาะสม มากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.95 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ส่วนผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม มากที่สุดด้วย คะแนนเฉลี่ย 4.86 รองลงมาด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม ด้วย คะแนนเฉลี่ย 4.83 และด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สินเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 4.78 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน ให้ความสำคัญด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสมและด้าน ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สินเหมาะสม มากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ย 4.84 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.83 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด และผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านอัตรา ดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือด้านค่าธรรมเนียมและ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 และด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ สินเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.78 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด

ผู้บริโภครวมตัวอย่างให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ในระดับอิทธิพล มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รวมถึง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สินเหมาะสมซึ่งผลต่อ การเลือกใช้บริการในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.81

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.85 หมายความว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.38 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้(บาท)				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 20,000	20,000- 39,999	40,000- 59,999	ตั้งแต่ 60,000	
1. อัตราดอกเบี้ยในการ กู้ยืมเหมาะสม	4.83 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
2. ค่าธรรมเนียมและ ค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการเหมาะสม	4.83 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
3. ระยะเวลาในการผ่อน ชำระหนี้คืนเหมาะสม	4.84 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.85(มากที่สุด)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้าน ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม มากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือด้าน อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมและค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 เท่ากัน โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาท ให้ความสำคัญด้านด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.87 รองลงมา อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.78 โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 40,000-59,999 บาท ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.93 รองลงมา ด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสมและด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.84, 4.75 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด และผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมมากที่สุด ,ด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

เหมาะสม และด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม เท่ากัน มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.95 โดย ทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมากที่สุด

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รวมถึง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมซึ่งผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.81

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.85 หมายความว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.39 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ชาย	หญิง	
1. ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)
4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.91 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.18(มาก)			

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.91 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้

อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.97, 3.94, 3.88 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.89 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.99, 3.94, 3.92 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.94, 3.90 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.18 หมายความว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.40 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ(ปี)			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 30	30-49	ตั้งแต่ 50	
1. ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)
2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)
4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.91 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.18(มาก)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.91 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.96, 3.90, 3.87 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.97, 3.94, 3.87 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.88 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.04, 4.01, 4.00 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริโภครวมตัวอย่างให้ความสำคัญด้านมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.94, 3.90 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.18 หมายความว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.41 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	สถานภาพสมรส			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	โสด	สมรส	ม่าย/หย่าร้าง	
1. ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.91 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.18(มาก)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญด้านช่องทางทางการเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.91 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.95, 3.92, 3.90 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญด้านช่องทางทางการเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.99, 3.96, 3.90 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง จะให้ความสำคัญด้านช่องทางทางการเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและ

อุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.00, 3.95, 3.78 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.94, 3.90 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.18 หมายความว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.42 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับการศึกษา			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ต่ำกว่าม.ปลาย	ม.ปลาย-อนุปริญญา	ตั้งแต่ปริญญาตรี	
1. ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)
4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.95 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.18(มาก)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.95 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.09, 4.02, 3.97 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.88 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.92, 3.91, 3.88 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จะให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.98, 3.94, 3.90 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริโภครวมตัวอย่างให้ความสำคัญด้านมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.94, 3.90 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.18 หมายความว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.43 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ				คะแนนเฉลี่ย (ระดับ อิทธิพล)
	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	ลูกจ้าง พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
1. ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)
4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.91 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.18(มาก)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.43 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.91 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.09, 4.00, 3.95 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.94, 3.89, 3.85 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จะให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมาก

ที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.92 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวก ในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.00, 4.00, 3.94 ตามลำดับ โดย ทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก และผู้บริหาร โภคกลุ่มตัวอย่างที่รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จะให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.03, 4.02, 3.97 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริหาร โภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.94, 3.90 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.18 หมายความว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคาร เกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.44 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้(บาท)				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 20,000	20,000- 39,999	40,000- 59,999	ตั้งแต่ 60,000	
1. ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)
2. มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน อาคาร	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.93 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	3.94 (มากที่สุด)
4. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.95 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.18(มาก)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.44 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.95 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมีคะแนนเฉลี่ย 4.93 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.99, 3.91 ตามลำดับ โดยทั้ง 2 ปัจจัยมีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาท ให้ความสำคัญด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.89 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.88 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.95, 3.85 ตามลำดับ โดยทั้ง 2 ปัจจัย มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 40,000-59,999 บาท จะให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 มีระดับอิทธิพล

มากที่สุด รองลงมาคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.88, 3.97, 3.94 ตามลำดับ และผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่รายได้ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป จะให้ความสำคัญด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ และมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.89, 4.11, 4.00 ตามลำดับ

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ในระดับอิทธิพลมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือธนาคารตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.94, 3.90 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.18 หมายความว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.45 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ชาย	หญิง	
1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	3.02 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.36(ปานกลาง)			

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.45 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.11 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.02 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 มีระดับอิทธิพลปานกลาง

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.00 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.36 หมายความว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.46 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ(ปี)			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 30	30-49	ตั้งแต่ 50	
1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	2.95 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง	3.07 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.36(ปานกลาง)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.46 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.07 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.95 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.18 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 มีระดับอิทธิพลปานกลาง

ผู้บริโภครวมตัวอย่างให้ความสำคัญด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.00 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.36 หมายความว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.47 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพสมรส			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	โสด	สมรส	ม่าย/หย่าร้าง	
1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	2.98 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.36(ปานกลาง)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.47 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการ โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.11 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการ โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.08 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.99 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพม่ายหรือหย่าร้างให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการ โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมงและมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.16 เท่ากัน มีระดับอิทธิพลปานกลาง

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือมีบริการ

โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.00 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.36 หมายความว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.48 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ต่ำกว่าม.ปลาย	ม.ปลาย-อนุปริญญา	ตั้งแต่ปริญญาตรี	
1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	3.07 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง	3.24 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.36(ปานกลาง)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.48 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.07 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.02

มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.08 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.02 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมงมีคะแนนเฉลี่ย 3.10 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 มีระดับอิทธิพลปานกลาง

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.00 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.36 หมายความว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.49 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	3.05 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.36(ปานกลาง)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.49 พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.05 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.04 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.99 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 มีระดับอิทธิพลปานกลาง

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.00 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.36 หมายความว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.50 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้(บาท)				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 20,000	20,000- 39,999	40,000- 59,999	ตั้งแต่ 60,000	
1. มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	2.98 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง	3.16 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
3. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=3.36(ปานกลาง)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.50 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการ โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.16 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการ โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง มีคะแนนเฉลี่ย 3.02 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.96 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 40,000-59,999 บาท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการ โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมงมีคะแนนเฉลี่ย 3.19 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.97 มีระดับอิทธิพลปานกลาง ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 60,000

บาท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมงมีคะแนนเฉลี่ย 3.13 มีระดับอิทธิพลปานกลาง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.97 มีระดับอิทธิพลปานกลาง

ผู้บริโภครวมตัวอย่างให้ความสำคัญด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือมีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง และมีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.00 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.36 หมายความว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลปานกลาง

ตารางที่ 4.51 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ชาย	หญิง	
1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)
3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.23(มาก)			

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.51 พบว่าผู้บริโภครุ่นตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.21 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภครุ่นตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริโภครุ่นตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.23 หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.52 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	อายุ(ปี)			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 30	30-49	ตั้งแต่ 50	
1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)
2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.32 (มาก)
3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.23(มาก)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.52 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า30ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 มีระดับอิทธิพลมากรองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมากรองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 มีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริโภค

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 มีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริโภคร่วมตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.23 หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.53 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านบุคลากร	สถานภาพสมรส			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	โสด	สมรส	ม่าย/หย่าร้าง	
1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)
2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)
3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้ บริการ	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.23(มาก)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.53 พบว่าผู้บริโภครุ่นตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ คะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างไรให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภครุ่นตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างไรให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 มีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริโภครุ่นตัวอย่างที่มีสถานภาพมีภรรยาหรือหย่าร้าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ คะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างไรให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 มีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริโภครุ่นตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างไรให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.23 หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.54 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย- อนุปริญญา	ตั้งแต่ ปริญญาตรี	
1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)
3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.23(มาก)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.54 พบว่าผู้บริ โภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณ ได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริ โภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณ ได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มี

คะแนนเฉลี่ย 4.07 มีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและ ประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจากับ คุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 มีระดับอิทธิพลมาก และ พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 มีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลากร โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.23 หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคาร เกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.55 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	อาชีพ				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	ลูกจ้าง พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ	4.32 (มาก)	4.09 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)
2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้	4.41 (มาก)	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)	4.32 (มาก)
3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ	4.41 (มาก)	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.23(มาก)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.55 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้ และเรื่องพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.41 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการ

ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกาย
 สุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 มีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้าง
 หรือพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะ
 และประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณ ได้มาก
 ที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่ง
 กายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจา
 กับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 มีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะ
 และประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณ ได้มาก
 ที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี
 พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 มีระดับอิทธิพลมาก
 และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก
 ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลากร โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ
 4.23 หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคาร
 เกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.56 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้(บาท)				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 20,000	20,000- 39,999	40,000- 59,999	ตั้งแต่ 60,000	
1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)
2. พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.39 (มาก)	4.47 (มาก)	4.32 (มาก)
3. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.23(มาก)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.56 พบว่าผู้บริ โภคกลุ่มตัวอย่างที่มีมีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 มีระดับอิทธิพลมาก และเรื่องพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริ โภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย

4.13 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 มีระดับอิทธิพลมาก ในส่วนของผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 40,000-59,999 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 มีระดับอิทธิพลมาก และในส่วนของผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 มีระดับอิทธิพลมาก

ผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากร เรื่องพนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีระดับอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจากับคุณอย่างให้เกียรติ และเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 มีระดับอิทธิพลมาก และพนักงานธนาคารมีบุคลิกดี มีการแต่งกายสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 มีระดับอิทธิพลมากตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลากร โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.23 หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมาก

ตารางที่ 4.57 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ เข้าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ชาย	หญิง	
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.76 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ	4.95 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)
3. มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.79 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.83(มากที่สุด)			

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.57 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.95 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ในส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.92 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด

ผู้บริโภครวมตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.83 หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.58 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ(ปี)			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 30	30-49	ตั้งแต่ 50	
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.74 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2. มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.94 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.99 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)
3. มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.71 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.83(มากที่สุด)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.58 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.99 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวก

รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.83 หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.59 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สถานภาพสมรส			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	โสด	สมรส	ม่าย/หย่าร้าง	
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.80 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ	4.91 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)
3. มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.82 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.83(มากที่สุด)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.59 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.82 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ให้

ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.95 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพมายหรือหย่าร้าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.95 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.82 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.83 หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.60 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา			คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	ต่ำกว่าม. ปลาย	ม.ปลาย- อนุปริญญา	ตั้งแต่ ปริญญาตรี	
1. มีความสะดวกรวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	4.78 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2. มีระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำ	4.97 (มากที่สุด)	4.98 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)
3. มีระบบในการชำระคืน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.88 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.83(มากที่สุด)				

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.60 พบว่าผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.97 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.88 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.98 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.76 เท่ากัน มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ในส่วนผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.90 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

ผู้บริหารโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.83 หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.61 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.82 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ	4.95 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)
3. มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.77 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.83(มากที่สุด)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.61 พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมีอาชีพเกษตรกรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.95 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.82 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.77 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.92 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.93 มีระดับอิทธิพลมาก

ที่สุด รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ และในส่วนผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.88 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.83 หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

ตารางที่ 4.62 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้(บาท)				คะแนนเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)
	น้อยกว่า 20,000	20,000- 39,999	40,000- 59,999	ตั้งแต่ 60,000	
1. มีความสะดวกรวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	4.72 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2. มีระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำ	4.94 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)
3. มีระบบในการชำระคืน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.66 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยคะแนน=4.83(มากที่สุด)					

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.62 พบว่าผู้บริโภครวมตัวอย่างที่เป็นมีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.66 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 40,000-59,999 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.97 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ และในส่วนผู้บริโภครวมตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.97 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือมีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.87 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

ผู้บริโภครวมตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องความมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 มีระดับอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.83 หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ในระดับอิทธิพลมากที่สุด

**ภาพรวมระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่**

เมื่อดูผลรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านกระบวนการมีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับอิทธิพลมาก และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีระดับอิทธิพลปานกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ซึ่งแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.63 แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามค่าเฉลี่ย และลำดับ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	คะแนนเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ลำดับ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.87	มาก	5
2. ปัจจัยด้านราคา	4.85	มากที่สุด	1
3. ปัจจัยด้านสถานที่	4.18	มาก	4
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.36	ปานกลาง	6
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	4.23	มาก	3
6. ปัจจัยกระบวนการ	4.83	มากที่สุด	2

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.63 แสดงผลการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ พบว่าผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างให้ระดับอิทธิพลต่อปัจจัยด้านราคามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.85 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ซึ่งมีระดับอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นลำดับสุดท้าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.23, 4.18, 3.87 และ 3.36 ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคาร เกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่

ตาราง 4.64 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของกลุ่ม ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ปัญหา	ค่าคะแนน	ลำดับความสำคัญของ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	1,383	2
ปัญหาด้านราคา	2,330	1
ปัญหาด้านสถานที่	1,094	5
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	1,055	6
ปัญหาด้านบุคลากร	1,340	3
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	1,202	4

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.64 แสดงถึงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จากการตอบ แบบสอบถามของบริโศคกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้เรียงลำดับของปัญหา พบว่าปัญหาที่มีความสำคัญ อันดับหนึ่งคือปัญหาด้านราคา มีค่าคะแนนรวมสูงสุด 2,330 คะแนน รองลงมาได้แก่ปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านสถานที่ และปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีค่าคะแนนรวม 1,383 คะแนน, 1,340 คะแนน, 1,202 คะแนน, 1,094 คะแนน, 1,055 คะแนน ตามลำดับ