

**บทที่ 4**  
**ผลการศึกษา**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	120	60.0
หญิง	80	40.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 60.0 และเพศหญิงร้อยละ 40.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	25	12.5
31- 40 ปี	71	35.5
41 – 50 ปี	67	33.5
51 – 60 ปี	30	15.0
มากกว่า 60 ปี	7	3.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 33.5 ช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 15.0 ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 12.5 และช่วงอายุน้อยที่สุด คือ มากกว่า 60 ปี ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	33.5
ปริญญาตรี	107	53.5
ปริญญาโท	23	11.5
ปริญญาเอก	3	1.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.5 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 33.5 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 11.5 และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	51	25.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	12.5
ข้าราชการ	20	10.0
เจ้าของกิจการ	95	47.5
อื่น ๆ (แม่บ้าน)	9	4.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการร้อยละ 47.5 รองลงมาอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 25.5 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 12.5 อาชีพข้าราชการร้อยละ 10.0 และอาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้สินเชื่อ

วัตถุประสงค์ที่ใช้สินเชื่อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพื่อใช้ในธุรกิจ	104	52.0
เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	96	48.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้สินเชื่อ เพื่อใช้ในธุรกิจร้อยละ 52.0 และเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคลร้อยละ 48.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ  
(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ประเภทธุรกิจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เหมืองแร่และข่อยหิน	3	2.9
การเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์	23	22.1
การพาณิชย์ (ขายส่ง/ขายปลีก)	33	31.7
การผลิต	12	11.6
การบริการ	15	14.4
การรับเหมาก่อสร้าง	11	10.6
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	7	6.7
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ขายส่ง/ขายปลีก) ร้อยละ 31.7 รองลงมาคือธุรกิจการเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 22.1 ธุรกิจการบริการ ร้อยละ 14.4 ธุรกิจการผลิต ร้อยละ 11.6 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างร้อยละ 10.6 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ร้อยละ 6.7 และธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหิน ร้อยละ 2.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน  
(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 100,000 บาท	9	8.7
100,001 – 300,000 บาท	41	39.4
300,001 – 500,000 บาท	27	26.0
500,001 – 700,000 บาท	15	14.4
700,001 – 900,000 บาท	5	4.8
มากกว่า 900,000 บาท	7	6.7
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้มากที่สุดคือ ตั้งแต่ 100,001 – 300,000 บาท ร้อยละ 39.4 รองลงมาคือระดับรายได้ตั้งแต่ 300,001-500,000 บาท ร้อยละ 26.0 ระดับรายได้ตั้งแต่ 500,001-700,000 บาท ร้อยละ 14.4 ระดับรายได้ไม่เกิน 100,000 บาท ร้อยละ 8.7 ระดับรายได้มากกว่า 900,000.00 บาท ร้อยละ 6.7 และระดับรายได้ตั้งแต่ 700,0001-900,000 บาท ร้อยละ 4.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม  
(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	11	10.6
1,000,001 – 3,000,000 บาท	31	29.8
3,000,001 – 5,000,000 บาท	19	18.3
5,000,001 – 7,000,000 บาท	19	18.3
7,000,001 – 9,000,000 บาท	8	7.7
9,000,000 บาท ขึ้นไป	16	15.3
รวม	104	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001-3,000,000 บาท ร้อยละ 29.8 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 - 5,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม ตั้งแต่ 5,000,001 - 7,000,000 บาท ร้อยละ 18.3 เท่ากันวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 9,000,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 15.3 วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ร้อยละ 10.6 และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท ร้อยละ 7.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน  
(สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	14	14.6
20,001 – 40,000 บาท	46	47.9
40,001 – 60,000 บาท	22	22.9
60,001 – 80,000 บาท	9	9.4
80,001 – 100,000 บาท	4	4.2
มากกว่า 100,000 บาท	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001- 40,000 บาท ร้อยละ 47.9 รองลงมา มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท ร้อยละ 22.9 รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 14.6 รายได้ตั้งแต่ 60,000 –80,000 บาท ร้อยละ 9.4 รายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 4.2 และรายได้มากกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม  
(สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	31	32.3
500,001 – 1,000,000 บาท	29	30.2
1,000,001 – 1,500,000 บาท	9	9.4
1,500,001 – 2,000,000 บาท	5	5.2
2,000,001 – 2,500,000 บาท	5	5.2
2,500,001 – 3,000,000 บาท	8	8.3
3,000,001 – 3,500,000 บาท	2	2.1
3,500,001 บาท ขึ้นไป	7	7.3
<b>รวม</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 32.3 รองลงมา มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 500,001 – 1,000,000 บาท ร้อยละ 30.2 วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 1,500,000 บาท ร้อยละ 9.4 วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 2,500,000 – 3,000,000 บาท ร้อยละ 8.3 วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,500,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 7.3 วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,500,001 – 2,000,000 บาท ร้อยละ 5.2 และ วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 2,000,001 – 2,500,000 บาท ร้อยละ 5.2 และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 3,500,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.1



ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ  
สินเชื่อ

ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	20	10.0
ธนาคารกรุงไทย	15	7.5
ธนาคารกสิกรไทย	15	7.5
ธนาคารไทยพาณิชย์	20	10.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	10	5.0
ธนาคารทหารไทย	10	5.0
ธนาคารนครหลวงไทย	10	5.0
ธนาคารไทยธนาคาร	20	10.0
ธนาคารเอเชีย	15	7.5
ธนาคารไทยทุน	15	7.5
ธนาคารธนชาติ	15	7.5
ธนาคารยูโอบีรีตันสิน	15	7.5
ธนาคารเสตนคาร์คชาร์เตอร์นครธน	20	10.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารไทยธนาคาร และธนาคารเสตนคาร์คชาร์เตอร์นครธน มากที่สุด ร้อยละ 10.0 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารเอเชีย ธนาคารไทยทุน ธนาคารธนชาติ และธนาคารยูโอบีรีตันสิน ร้อยละ 7.5 และธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย และธนาคารนครหลวงไทย ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ

ประเภทวงเงินสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	105	52.5
เงินกู้	159	79.5
ตัวสัญญาใช้เงิน	28	14.0
ขายลคเช็ค	6	3.0
หนังสือค้ำประกัน	30	15.0
อวัล/รับรองตัว	7	3.5
หนังสือรับรองเครดิต	10	5.0
ธุรกิจต่างประเทศ	9	4.5

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วงเงินสินเชื่อประเภท เงินกู้มากที่สุด ร้อยละ 79.5 รองลงมาคือเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ร้อยละ 52.5 หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 15.0 ตัวสัญญาใช้เงิน ร้อยละ 14.0 หนังสือรับรองเครดิต ร้อยละ 5.0 ธุรกิจต่างประเทศ ร้อยละ 4.5 อวัล/รับรองตัว ร้อยละ 3.5 และน้อยที่สุดคือขายลคเช็ค ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ  
สินเชื่อ

ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	19	9.5
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	61	30.5
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	43	21.5
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	77	38.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 38.5 รองลงมาคือมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 30.5 มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 21.5 และระยะเวลาดำกว่า 1 ปี ร้อยละ 9.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลในการขอใช้บริการ  
สินเชื่อ

ข้อมูลในการขอใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร	64	32.0
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	69	34.5
ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว	76	38.0
ได้รับการแนะนำจากญาติ ๆ หรือเพื่อน	35	17.5
จากสื่อโฆษณาต่าง ๆ	25	12.5

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเนื่องจากใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 34.5 ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคารร้อยละ 32.0 ได้รับการแนะนำจากญาติ ๆ หรือเพื่อน ร้อยละ 17.5 และจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ร้อยละ 12.5

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มของธนาคารพาณิชย์

กลุ่มของธนาคารพาณิชย์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ธนาคารขนาดใหญ่	100	50.0
ธนาคารขนาดกลาง	50	25.0
ธนาคารขนาดเล็ก	50	25.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ โดยอยู่ในกลุ่มของธนาคารขนาดใหญ่มากที่สุด ร้อยละ 50 ธนาคารขนาดกลางและธนาคารขนาดเล็ก เป็นร้อยละ 25 เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 16 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.90	มาก
ปัจจัยด้านราคา	4.35	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.69	มาก
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.52	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.76	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.12	น้อย
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.24	มาก
รวม	3.77	มาก

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

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับคั้งนี้คือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.35 , 4.24 , 3.90 , 3.76 , 3.69 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.12

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	28 14.0%	84 42.0%	61 30.5%	15 7.5%	12 6.0%	3.51	มาก
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	61 30.5%	106 53.0%	29 14.5%	3 1.5%	1 0.5%	4.12	มาก
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	63 31.5%	98 49.0%	34 17.0%	4 2.0%	1 0.5%	4.09	มาก
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	63 31.5%	102 51.0%	29 14.5%	5 2.5%	1 0.5%	4.11	มาก
บริการที่ครบวงจร	30 15.0%	105 52.5%	47 23.5%	12 6.0%	6 3.0%	3.71	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.90</b>	<b>มาก</b>

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

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ บริการที่ครบวงจร และ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.12 , 4.11 , 4.09 , 3.71 และ 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ สำคัญ
อัตราดอกเบี้ย	139 69.5%	51 25.5%	9 4.5%	1 0.5%	-	4.64	มากที่สุด
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ค่านำ ประเทศ)	93 46.5%	63 31.5%	29 14.5%	9 4.5%	6 3.0%	4.14	มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee)	102 51.0%	77 38.5%	15 7.5%	5 2.5%	1 0.5%	4.37	มาก
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน	106 53.0%	70 35.0%	19 9.5%	3 1.5%	2 1.0%	4.38	มาก
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	88 44.0%	81 40.5%	24 12.0%	3 1.5%	4 2.0%	4.23	มาก
รวม						4.35	มาก

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

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.64 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดและอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ค่านำต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.38 , 4.37 , 4.23 และ 4.14 ตามลำดับ



ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	67 33.5%	74 37.0%	49 24.5%	3 1.5%	7 3.5%	3.96	มาก
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	57 28.5%	71 35.5%	46 23.0%	12 6.0%	14 7.0%	3.73	มาก
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	57 28.5%	92 46.0%	40 20.0%	5 2.5%	6 3.0%	3.95	มาก
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	49 24.5%	89 44.5%	43 21.5%	11 5.5%	8 4.0%	3.80	มาก
ติดต่อทาง Internet ได้	28 14.0%	50 25.0%	56 28.0%	28 14.0%	38 19.0%	3.01	น้อย
รวม						3.69	มาก

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

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ การติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.96 , 3.95 , 3.80 และ 3.73 ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.01



ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน	17 8.5%	65 32.5%	93 46.5%	19 9.5%	6 3.0%	3.34	น้อย
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	20 10.0%	57 28.5%	98 49.0%	19 9.5%	6 3.0%	3.33	น้อย
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	35 17.5%	89 44.5%	63 31.5%	10 5.0%	3 1.5%	3.72	มาก
ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	41 20.5%	78 39.0%	63 31.5%	14 7.0%	4 2.0%	3.69	มาก
รวม						3.52	มาก

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

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.69 ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.34 และ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ สำคัญ
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	32 16.0%	94 47.0%	58 29.0%	12 6.0%	4 2.0%	3.69	มาก
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของ พนักงาน	39 19.5%	103 51.5%	48 24.0%	8 4.0%	2 1.0%	3.85	มาก
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และ มารยาทที่ดีของพนักงาน	41 20.5%	112 56.0%	33 16.5%	11 5.5%	3 1.5%	3.89	มาก
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	43 21.5%	101 50.5%	43 21.5%	9 4.5%	4 2.0%	3.85	มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	34 17.0%	85 42.5%	63 31.5%	12 6.0%	6 3.0%	3.65	มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	38 19.0%	100 50.0%	47 23.5%	10 5.0%	5 2.5%	3.78	มาก
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	31 15.5%	93 46.5%	57 28.5%	12 6.0%	7 3.5%	3.65	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.76</b>	<b>มาก</b>

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

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.85, 3.85, 3.78, 3.69, 3.65 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	14 7.0%	74 37.0%	82 41.0%	20 10.0%	10 5.0%	3.31	น้อย
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	10 5.0%	82 41.0%	71 35.5%	20 10.0%	17 8.5%	3.24	น้อย
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	13 6.5%	73 36.5%	68 34.0%	21 10.5%	25 12.5%	3.14	น้อย
ชื่อเสียงของธนาคาร	24 12.0%	82 41.0%	68 34.0%	12 6.0%	14 7.0%	3.45	น้อย
มีที่นั่งรอเพียงพอ	11 5.5%	59 29.5%	58 29.0%	32 16.0%	40 20.0%	2.85	น้อย
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	14 7.0%	39 19.5%	68 34.0%	32 16.0%	47 23.5%	2.71	น้อย
รวม						3.12	น้อย

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

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.12 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือชื่อเสียงของธนาคาร ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.31, 3.24, 3.14, 2.85 และ 2.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ สำคัญ
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	82 41.0%	95 47.5%	20 10.0%	3 1.5%	-	4.28	มาก
เอกสารไม่ยุ่งยาก	75 37.5%	100 50.0%	21 10.5%	3 1.5%	1 0.55	4.22	มาก
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	74 37.0%	95 47.5%	22 11.0%	6 3.0%	3 1.5%	4.16	มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	93 46.5%	83 41.5%	14 7.0%	8 4.0%	2 1.0%	4.29	มาก
รวม						4.24	มาก

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

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน การให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.29 , 4.28 , 4.22 และ 4.16 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท  
ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 24 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.87	น้อย
ปัจจัยด้านราคา	3.64	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.72	น้อย
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	2.67	น้อย
ปัจจัยด้านบุคลากร	2.69	น้อย
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.28	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.56	มาก
รวม	2.88	น้อย

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

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.88 สำหรับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.56 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.87 , 2.72 , 2.69 และ 2.67 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.28

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณ์ท์

ปัจจัยด้านผลิตภัณ์ท์	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	5 2.5%	40 20.0%	38 19.0%	46 23.0%	71 35.5%	2.31	น้อยที่สุด
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ	22 11.0%	61 30.5%	68 34.0%	34 17.0%	15 7.5%	3.21	น้อย
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	15 7.5%	55 27.5%	74 37.0%	35 17.5%	21 10.5%	3.04	น้อย
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	21 10.5%	65 32.5%	66 33.0%	31 15.5%	17 8.5%	3.21	น้อย
บริการที่ไม่ครบวงจร	10 5.0%	40 20.0%	58 29.0%	44 22.0%	48 24.0%	2.60	น้อย
รวม						2.87	น้อย

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

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณ์ท์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.87 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณ์ท์ที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.21 , 3.21 , 3.04 และ 2.60 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณ์ท์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31



ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	53 26.5%	118 59.0%	21 10.5%	- 3.5%	1 0.5%	4.08	มาก
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	29 14.5%	94 47.0%	37 18.5%	12 6.0%	28 14.0%	3.42	น้อย
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	32 16.0%	97 48.5%	44 22.0%	9 4.5%	18 9.0%	3.58	มาก
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	31 15.5%	102 51.0%	49 24.5%	10 5.0%	8 4.0%	3.69	มาก
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก	29 14.5%	86 43.0%	52 26.0%	- 8.5%	16 8.0%	3.48	น้อย
รวม						3.65	มาก

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

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.08 , 3.69 และ 3.58 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และอัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.42 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้า						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวก	15	61	55	32	37	2.93	น้อย
ในการเดินทาง	7.5%	30.5%	27.5%	16.0%	18.5%		
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	12	66	42	29	51	2.80	น้อย
	6.0%	33.0%	21.0%	14.5%	25.5%		
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	11	58	67	28	36	2.90	น้อย
	5.5%	29.0%	33.5%	14.0%	18.0%		
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	18	42	52	28	60	2.65	น้อย
	9.0%	21.0%	26.0%	14.0%	30.0%		
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	8	37	50	27	78	2.35	น้อยที่สุด
	4.0%	18.5%	25.0%	13.5%	39.0%		
รวม						2.73	น้อย

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

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.73 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วไปประเทศน้อย บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.93 2.90 , 2.80 และ 2.65 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.35

All rights reserved



ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน	9 4.5%	28 14.0%	70 35.0%	39 19.5%	54 27.0%	2.50	น้อย
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	5 2.5%	32 16.0%	67 33.5%	49 24.5%	47 23.5%	2.50	น้อย
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	15 7.5%	34 17.0%	78 39.0%	46 23.0%	27 13.5%	2.82	น้อย
ไม่มีส่วนลดหรือ ไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	18 9.0%	40 20.0%	66 33.0%	51 25.5%	25 12.5%	2.88	น้อย
รวม						2.67	น้อย

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

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.67 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.88, 2.82, 2.50 และ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจยากของพนักงาน	17 8.5%	41 20.5%	63 31.5%	36 18.0%	43 21.5%	2.77	น้อย
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	19 9.5%	32 16.0%	73 36.5%	40 20.0%	36 18.0%	2.79	น้อย
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	14 7.0%	40 20.0%	74 37.0%	37 18.5%	35 17.5%	2.81	น้อย
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	16 8.0%	36 18.0%	61 30.5%	37 18.5%	50 25.0%	2.66	น้อย
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	15 7.5%	35 17.5%	63 31.5%	33 16.5%	54 27.0%	2.62	น้อย
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	16 8.0%	36 18.0%	61 30.5%	38 19.0%	49 24.5%	2.66	น้อย
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	15 7.5%	33 16.5%	54 27.0%	44 22.0%	54 27.0%	2.56	น้อย
รวม						2.69	น้อย

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

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.69 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานติดต่อไม่สะดวก พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.81 , 2.79 , 2.77 , 2.66 , 2.66 , 2.62 และ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ภายในธนาคาร ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	9 4.5%	32 16.0%	45 22.5%	52 26.0%	62 31.0%	2.37	น้อยที่สุด
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	6 3.0%	27 13.5%	52 26.0%	53 26.5%	62 31.0%	2.31	น้อยที่สุด
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	7 3.5%	27 13.5%	52 26.0%	43 21.5%	71 35.5%	2.28	น้อยที่สุด
ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	8 4.0%	23 11.5%	68 34.0%	53 26.5%	48 24.0%	2.45	น้อยที่สุด
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	4 2.0%	28 14.0%	45 22.5%	41 20.5%	82 41.0%	2.15	น้อยที่สุด
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	7 3.5%	20 10.0%	47 23.5%	36 18.0%	90 45.0%	2.09	น้อยที่สุด
รวม						2.28	น้อยที่สุด

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

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.28 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.45 , 2.37 , 2.31 , 2.28 , 2.15 และ 2.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยด้าน  
กระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	
การให้คำตอบที่ช้า	28 14.0%	96 48.0%	50 25.0%	16 8.0%	10 5.0%	3.58	มาก
เอกสารยุ่งยาก	35 17.5%	89 44.5%	51 25.5%	12 6.0%	13 6.5%	3.61	มาก
การให้บริการที่ผิดพลาด	30 15.0%	67 33.5%	61 30.5%	18 9.0%	24 12.0%	3.31	น้อย
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	45 22.5%	90 45.0%	42 21.0%	12 6.0%	11 5.5%	3.73	มาก
รวม						3.56	มาก

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

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 สำหรับปัญหาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับคั้งนี้คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก เอกสารยุ่งยาก และการให้คำตอบที่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.73 , 3.61 และ 3.58 ตามลำดับ และปัญหาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.99 (น้อย)	3.12 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
รวม	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทจำแนกตามเพศ

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.39 , 4.23 , 3.95 , 3.75 , 3.63 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.99

เพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.35 , 4.24 , 3.84 , 3.76 , 3.69 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
มีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)
รวม	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)

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

จากตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.19 , 4.17 , 4.16 , 3.71 และ 3.51 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน , บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.04 , 3.99 , 3.98 , 3.70 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
อัตราดอกเบี้ย	4.68 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End - Fee)	4.41 (มาก)	4.31 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน	4.41 (มาก)	4.32 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
รวม	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)

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

จากตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.68 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.41 , 4.41 , 4.26 และ 4.19 ตามลำดับ

All rights reserved



เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.58 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.32 , 4.31 , 4.19 และ 4.06 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)
ติดต่อทาง Internet ได้	2.93 (น้อย)	3.13 (น้อย)
รวม	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)

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

จากตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 , 3.88 , 3.73 และ 3.69 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.93

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.05 , 3.99 , 3.90 และ 3.77 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.13



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน	3.32 (น้อย)	3.36 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.28 (น้อย)	3.41 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.82 (มาก)	3.55 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)
รวม	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)

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

จากตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.78 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.28 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.55 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
รวม	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)

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

จากตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ

พอ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.90 , 3.85 , 3.85 , 3.77 , 3.65 , 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมี น้าใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของ พนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้า อย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.86 , 3.85 , 3.84 , 3.80 , 3.75 , 3.71 และ 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยการสร้างและนำเสนอ  
ทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.21 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.10 (น้อย)	3.45 (น้อย)
ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัด วางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.00 (น้อย)	3.35 (น้อย)
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.37 (น้อย)	3.58 (มาก)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	2.68 (น้อย)	3.10 (น้อย)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชา หรือกาแฟ	2.60 (น้อย)	2.86 (น้อย)
รวม	2.99 (น้อย)	3.12 (น้อย)

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

จากตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและ  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในราย  
ละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.99 และในรายละเอียดของแต่ละ  
ปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือชื่อ  
เสียงของธนาคาร รองลงมาคือภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายใน  
อาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัด  
วางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์



ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำคั้นชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.37 , 3.21 , 3.10 , 3.00 , 2.68 และ 2.60 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ คือชื่อเสียงของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำคั้นชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.58 , 3.46 , 3.45 , 3.35 , 3.10 , และ 2.68 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ	
	ชาย	หญิง
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)
รวม	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)

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

จากตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้บริการที่รวดเร็ว รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.27, 4.22 และ 4.13 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน รองลงมาคือการให้บริการที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.30, 4.24, 4.24 และ 4.19 ตามลำดับ

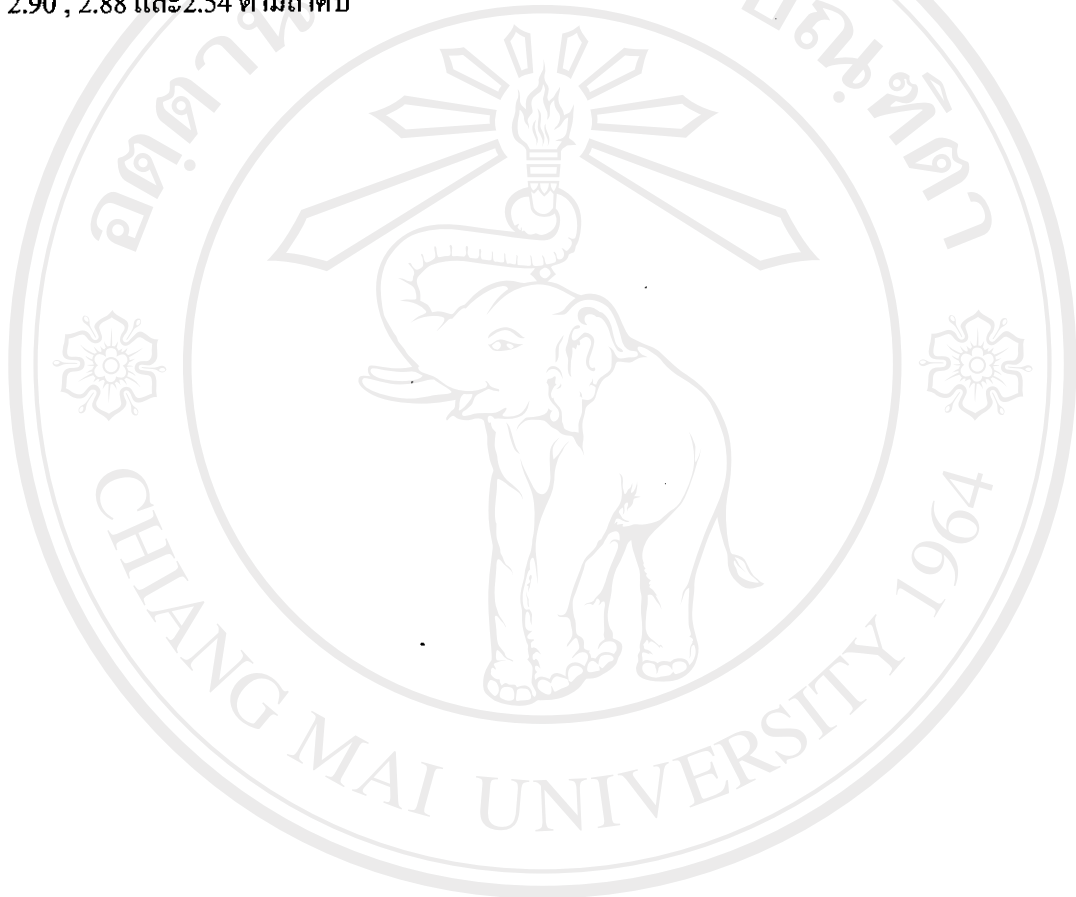
ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.79 (น้อย)	2.99 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา	3.58 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.61 (น้อย)	2.90 (น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.53 (น้อย)	2.88 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากร	2.52 (น้อย)	2.95 (น้อย)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.10 (น้อยที่สุด)	2.54 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)
รวม	2.76 (น้อย)	3.05 (น้อย)

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

จากตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สิ้นเชื่อ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สิ้นเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.76 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.79 , 2.61 , 2.53 และ 2.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.10

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.99 , 2.95 , 2.90 , 2.88 และ 2.54 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย	2.16 (น้อยที่สุด)	2.54 (น้อย)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ ตรงตามความต้องการ	3.18 (น้อย)	3.24 (น้อย)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	2.99 (น้อย)	3.11 (น้อย)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	3.19 (น้อย)	3.24 (น้อย)
บริการที่ไม่ครบวงจร	2.44 (น้อยที่สุด)	2.84 (น้อย)
รวม	2.79 (น้อย)	2.99 (น้อย)

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

จากตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.19, 3.18 และ 2.99 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.16 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.99 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลัก ประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความ ต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มี ค่าเฉลี่ย 3.24 , 3.24 , 3.11 , 2.84 และ 2.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ค้ำต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.38 (น้อย)	3.48 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.43 (น้อย)	3.80 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก	3.38 (น้อย)	3.61 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.58</b> (มาก)	<b>3.76</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูงมากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 3.60 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 , 3.38 และ 3.38 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูงมากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูงมากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินผ่อนต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 , 3.83 , 3.80 และ 3.61 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูงมากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.48



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	2.82 (น้อย)	3.10 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	2.69 (น้อย)	2.95 (น้อย)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	2.78 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	2.54 (น้อย)	2.81 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	2.23 (น้อย)	2.52 (น้อย)
รวม	2.61 (น้อย)	2.90 (น้อย)

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

จากตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.82 , 2.78 , 2.69 และ 2.54 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.23

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.10 , 3.09 , 2.95 , 2.81 และ 2.52 ตามลำดับ



ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน	2.32 (น้อยที่สุด)	2.76 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	2.30 (น้อยที่สุด)	2.79 (น้อย)
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	2.74 (น้อย)	2.94 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	2.78 (น้อย)	3.01 (น้อย)
รวม	2.53 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.78 และ 2.74 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 และ 2.30 ตามลำดับ เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย , การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และมีค่าเฉลี่ย 3.01 , 2.94 , 2.79 และ 2.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจยากของพนักงาน	2.57 (น้อย)	3.05 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	2.63 (น้อย)	3.04 (น้อย)
พนักงาน ไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	2.63 (น้อย)	3.08 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	2.54 (น้อย)	2.83 (น้อย)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.40 (น้อยที่สุด)	2.95 (น้อย)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	2.48 (น้อยที่สุด)	2.93 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	2.42 (น้อยที่สุด)	2.76 (น้อย)
รวม	2.52 (น้อย)	2.95 (น้อย)

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

จากตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.52 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.63 2.63, 2.57 และ 2.54 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือพนักงานติดต่อไม่สะดวก รองลงมาคือมี

พนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.48 , 2.42 และ 2.40 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการ อธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานติดต่อไม่สะดวก พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.08 , 3.05 , 3.04 , 2.95 , 2.93 , 2.83 และ 2.76 ตาม ลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ตามลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย	2.20 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.13 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)
ภายในธนาคาร ไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	2.07 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)
ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	2.32 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.99 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ	1.91 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
รวม	2.10 (น้อยที่สุด)	2.54 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.32, 2.20, 2.13, 2.07, 1.99 และ 1.91 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.54 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.65, 2.63, 2.60 และ 2.58 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 2.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ  
จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา	
	ชาย	หญิง
การให้คำตอบที่ช้า	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)
เอกสารยุ่งยาก	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)
การให้บริการที่ผิดพลาด	3.25 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)
รวม	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)

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

จากตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก การให้คำตอบที่ช้า และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 , 2.61 และ 3.59 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.25

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก การให้คำตอบที่ช้า และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 , 3.63 และ 3.54 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.39



ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.28 (มาก)	4.38 (มาก)	4.37 (มาก)	4.36 (มาก)	4.53 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.61 (มาก)	4.38 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการ ตลาด	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.47 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำ เสนอลักษณะทางกายภาพ	3.35 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.98 (น้อย)	3.22 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้ บริการ	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)	4.42 (มาก)
รวม	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบัญชีจำแนกตามอาชีพ

ลูกจ้างบริษัทเอกชนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.28 , 4.26 , 3.87 , 3.86 , 3.70

และ 3.69 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.35

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.38 , 4.26 , 3.90 3.83 , 3.62 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.04

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.38 , 4.37 , 3.82 , 3.71 และ 3.66 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.22 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 , 4.17 , 3.97 , 3.71 และ 3.61 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 2.98 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.53 , 4.42 , 4.38 , 3.82 และ 3.63 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.22 ตามลำดับ



ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
มีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก	3.47 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	4.23 (มาก)	3.78 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.87</b> (มาก)	<b>3.90</b> (มาก)	<b>3.71</b> (มาก)	<b>3.97</b> (มาก)	<b>3.82</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.12 , 4.10 , 4.08 และ 3.59 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีประเภทสินค้าที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.47

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร

ให้แก่ลูกค้า และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.20 , 4.16 , 4.03 และ 3.80 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีประเภทสินค้าที่หลายหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.24

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 , 3.80 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินค้าที่หลายหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.40 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ, บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินค้าที่หลายหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.23 , 4.19 , 4.06 , 3.79 และ 3.59 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินค้าที่หลายหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.89 , 3.89 , 3.78 3.78 , 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
อัตราดอกเบี้ย	4.51 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ ด้านต่างประเทศ)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลัก ประกัน	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	4.24 (มาก)	4.48 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.28</b> (มาก)	<b>4.38</b> (มาก)	<b>4.37</b> (มาก)	<b>4.36</b> (มาก)	<b>4.53</b> (มากที่สุด)

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

จากตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย.

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.51 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.39 , 4.24 , 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย

มีค่าเฉลี่ย 4.64 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน , ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.48 , 4.44 , 4.44 และ 3.88 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และอัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.30 และ 3.95 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.72 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.42 , 4.34 , 4.26 และ 4.06 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.67 , 4.67 , 4.67 และ 4.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	4.33 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	4.33 (มาก)
ติดต่อทาง Internet ได้	3.14 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.35 (น้อย)	2.80 (น้อย)	4.11 (มาก)
รวม	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.61 (มาก)	4.38 (มาก)

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

จากตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.92, 3.86, 3.86, 3.71 และ 3.14 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.14

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือทำเลที่ตั้ง



ของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ และบริเวณที่จ่อครมมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.88 , 3.88 , 3.84 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.88

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ บริเวณที่จ่อครมมีเพียงพอ และ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.10 , 4.05 , 3.85 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยใน ระดับน้อย คือ ติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.35

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือธนาคารมีสาขาทั่ว ประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และบริเวณที่จ่อครมมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.96 , 3.94 , 3.67 และ 3.66 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่า เฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.80

อื่น ๆ (แม่บ้าน) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือทำเลที่ตั้งของธนาคาร อยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จ่อครมมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.56 เท่ากัน และปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และ ติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.33 4.33 และ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและ ครบถ้วน	3.57 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.33 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม สื่อต่างๆ	3.55 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.33 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระเงิน ต้น/ดอกเบี้ย	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.69</b> (มาก)	<b>3.56</b> (มาก)	<b>3.43</b> (น้อย)	<b>3.44</b> (น้อย)	<b>3.47</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริม  
การตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละ  
ปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียด  
ของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้  
คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศ  
ทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.82 3.82 , 3.57  
และ 3.55 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในราย  
ละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตาม  
ลำดับดังนี้ คือส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่า



เฉลี่ย 3.76 และ 3.72 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.60 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.15 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.64 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และ 3.22 ตามลำดับ

อื่น ๆ(แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบาย อย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของ พนักงาน	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)
ความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญของพนักงาน	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของ พนักงาน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง เสมอภาค	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.67 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับ พนักงาน	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>3.86</b> (มาก)	<b>3.83</b> (มาก)	<b>3.66</b> (มาก)	<b>3.71</b> (มาก)	<b>3.63</b> (มาก)

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

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

จากตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน,พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง

เสมอภาค ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 4.00 , 3.90 , 3.86 , 3.86 , 3.82 และ 3.75 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.92 , 3.80 , 3.80 , 3.80 , 3.80 และ 3.72 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีค่าเฉลี่ย 3.70 , 3.70 , 3.70 , 3.65 , 3.65 , 3.60 และ 3.60 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.87 , 3.85 , 3.84 , 3.75 , 3.62 , 3.56 และ 3.49 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ

ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.44

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.53 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.33 (น้อย)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.47 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.33 (น้อย)
ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.45 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.25 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.56 (มาก)
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.53 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.11 (น้อย)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	3.22 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.64 (น้อย)	2.78 (น้อย)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	2.90 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.51 (น้อย)	3.22 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>3.35</b> (น้อย)	<b>3.04</b> (น้อย)	<b>3.22</b> (น้อย)	<b>2.98</b> (น้อย)	<b>3.22</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาด้านปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.53 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม รองลงมาคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.45 , 3.22 และ 2.90 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือชื่อเสียงของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.48 , 3.16 , 3.16 2.96 , 2.80 และ 2.68 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.30 , 3.30 , 3.25 , 2.95 และ 2.95 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือชื่อเสียงของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือ



พิมพ์ให้อ่านระหว่างคอก/มีน้ำคั้น ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.41 , 3.23 , 3.12 , 2.96 , 2.64 และ 2.51 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงความสำคัญดังนี้คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวย มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอก/มีน้ำคั้น ชาหรือกาแฟ ชื่อเสียงของธนาคาร และมีที่นั่งรอเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.33 , 3.22 3.11 และ 2.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.35 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)	4.42 (มาก)

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

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

จากตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ถูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน รองลงมาคือการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด การให้คำตอบที่รวดเร็ว และเอกสารไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 , 4.27 , 4.24 และ 4.24 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว รองลงมาคือการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.36 , 4.24 , 4.24 และ 4.20 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.35 และ 4.24 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อนและการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.35 , 4.27 และ 4.20 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.56 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.00

All rights reserved



ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.09 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.01 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.09 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)	3.96 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.84 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.58 (น้อย)	3.16 (น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.01 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.69 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.06 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.46 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)	2.51 (น้อย)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอเอกลักษณ์ทางกายภาพ	2.46 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.40 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)	4.19 (มาก)
รวม	3.05 (น้อย)	2.98 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.89 (น้อย)

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

จากตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้าน

สถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 , 3.09 , 3.06 , 3.01 และ 2.84 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.46

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.98 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.48 , 3.08 , 2.88 , 2.86 และ 2.79 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.43

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.61 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.01 , 2.75 และ 2.69 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.46 และ 2.40 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.75 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.58 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.75 , 2.58 และ 2.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.48 และ 2.11 ตามลำดับ

All rights reserved

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.89 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.19 และ 3.96 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.16 และ 2.51 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.44 , 2.30 และ 2.09 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย	2.53 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	3.37 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.31 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	3.39 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.21 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
บริการที่ไม่ครบวงจร	2.84 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.65 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>3.09</b> (น้อย)	<b>3.08</b> (น้อย)	<b>3.01</b> (น้อย)	<b>2.75</b> (น้อย)	<b>2.09</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และในแต่ละปัจจัยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.37, 3.31, 2.84 และ 2.53 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.08 และในแต่ละปัจจัยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือวงเงินสินเชื่อ

เชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป บริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.36 , 3.28 , 3.24 , 2.92 และ 2.60 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.01 และในแต่ละปัจจัย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป บริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.35 , 3.30 , 3.25 , 2.65 และ 2.50 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.75 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.21 , 3.16 และ 2.87 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือ บริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 และ 2.11 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.09 และในแต่ละปัจจัย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือบริการที่ไม่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.00 เท่ากัน ตามลำดับ



ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	3.37 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.55 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.89 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้ กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.75 (มาก)	3.52 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลัก ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อ งวดมาก	3.55 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.90 (มาก)	3.31 (น้อย)	4.00 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.67</b> (มาก)	<b>3.55</b> (มาก)	<b>3.85</b> (มาก)	<b>3.59</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูงมากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 , 3.71 , 3.61 และ 3.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.37

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในแต่ละ



ปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.04 , 3.60 และ 3.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.16 และ 3.44 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.15 , 3.90 , 3.90 และ 3.75 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.55

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และในแต่ละปัจจัย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.06 , 3.63 และ 3.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.31 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และในแต่ละปัจจัย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.06 , 4.00 , 4.00 , 3.89 และ 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล	3.02	3.00	3.00	2.79	3.56
ไม่สะดวกในการเดินทาง	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(มาก)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	2.90	3.04	2.70	2.62	3.26
(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	3.04	3.00	2.95	2.77	3.11
(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	2.84	2.88	2.60	2.47	2.89
(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อยที่สุด)	(น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	2.39	2.48	2.50	2.23	2.67
(น้อยที่สุด)	(น้อยที่สุด)	(น้อยที่สุด)	(น้อย)	(น้อยที่สุด)	(น้อย)
รวม	2.84	2.88	2.75	2.58	3.16
(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)	(น้อย)

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

จากตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.84 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.04 , 3.02 , 2.90 และ 2.84 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.39

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.88 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ

บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอรองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.04 ,3.00 , 3.00 และ 2.88 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.48

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.75 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.95 , 2.70 , 2.60 และ 2.50 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.58 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 , 2.77 และ 2.62 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.47 และ 2.23 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.56 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย รองลงมาคือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.26 , 3.11 , 2.89 และ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน	2.86 (น้อย)	2.84 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม สื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย	2.84 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
ไม่มีระยะเวลาการปลอด ชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.16 (น้อย)	2.72 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการ ยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.18 (น้อย)	2.84 (น้อย)	2.85 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.67 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>3.01</b> (น้อย)	<b>2.79</b> (น้อย)	<b>2.69</b> (น้อย)	<b>2.48</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.44</b> (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.01 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.18 , 3.16 , 2.86 และ 2.84 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.84 , 2.84 , 2.76 และ 2.72 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.69 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 2.95 , 2.85 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.48 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มี/มีน้อย และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้นดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.75 และ 2.67 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 2.26 และ 2.22 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.44 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย ค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.33 เท่ากัน ตามลำดับ



ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	3.16 (น้อย)	3.08 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.56 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	3.20 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.56 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	3.14 (น้อย)	3.12 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.56 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.02 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.56 (น้อย)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.92 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.56 (น้อย)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	2.96 (น้อย)	2.52 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.51 (น้อย)	2.56 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	3.04 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>3.06</b> (น้อย)	<b>2.86</b> (น้อย)	<b>2.46</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.52</b> (น้อย)	<b>2.51</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.06 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ รองลงมาคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานติดต่อไม่สะดวก และ



พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.16 , 3.14 , 3.04 , 3.02 , 2.96 และ 2.92 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.86 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.12 , 3.08 , 2.82 , 2.80 , 2.80 , 2.68 และ 2.52 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.46 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.45 , 2.45 , 2.40 และ 2.40 ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.52 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.64 , 2.62 , 2.55 และ 2.51 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.48 , 2.45 และ 2.37 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.51 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.56 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.22

**ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ**  
**ทางกายภาพจำแนกตามอาชีพ**

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ภายในอาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	2.67 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	2.49 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
ภายในอาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	2.49 (น้อยที่สุด)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
อาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าอาคารอื่น	2.43 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.43 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	1.94 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	2.27 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>2.46 (น้อยที่สุด)</b>	<b>2.43 (น้อยที่สุด)</b>	<b>2.40 (น้อยที่สุด)</b>	<b>2.11 (น้อยที่สุด)</b>	<b>2.30 (น้อยที่สุด)</b>

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

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

จากตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.46 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง / ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.49 , 2.49 , 2.43 , 2.43 และ 2.27 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.43 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.68 และ 2.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือธนาคารไม่มีชื่อเสียง / ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.48 , 2.44 , 2.32 และ 2.12 ตามลำดับ

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.60 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม รองลงมาคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.45 , 2.40 , 2.35 , 2.35 และ 2.25

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.11 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง / ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย

ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.44 , 2.13 , 2.13 , 2.09 , 1.94 และ 1.92 ตามลำดับ

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.30 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง / ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.33 , 2.33 , 2.33 , 2.33 , 2.22 และ 2.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับของปัญหา				
	ลูกจ้างบริษัท เอกชน	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
การให้คำคอบที่ช้า	3.41 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	4.22 (มาก)
เอกสารยุ่งยาก	3.45 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	4.22 (มาก)
การให้บริการที่ผิดพลาด	3.20 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.25 (น้อย)	4.11 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ซับซ้อนมาก	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	4.22 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.40</b> (น้อย)	<b>3.48</b> (น้อย)	<b>3.61</b> (มาก)	<b>3.58</b> (มาก)	<b>4.19</b> (มาก)

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



จากตารางที่ 63 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือเอกสารยุ่งยาก รองลงมาคือการให้คำตอบที่ช้า และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.41 และ 3.20 ตามลำดับ

พนักงานรัฐวิสาหกิจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือเอกสารยุ่งยาก รองลงมาคือการให้บริการที่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.56 , 3.52 และ 3.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ย 3.32

ข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก รองลงมาคือการให้คำตอบที่ช้า และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 , 3.75 และ 3.70 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.20

เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก รองลงมาคือการให้คำตอบที่ช้า และเอกสารยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 , 3.64 และ 3.62 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.25

อื่น ๆ (แม่บ้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือการให้คำตอบที่ช้า เอกสารยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.22 , 4.22 , 4.22 และ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	(ค่าเฉลี่ย)ระดับความสำคัญ						
	เหมือนแระและข้อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.73 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)	3.92 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.13 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.98 (มาก)	3.60 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.14 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (น้อย)	4.07 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.0 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.93 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.50 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.91</b> (มาก)	<b>3.85</b> (มาก)	<b>3.77</b> (มาก)	<b>3.76</b> (มาก)	<b>3.50</b> (มาก)	<b>3.70</b> (มาก)	<b>3.69</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 64 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

เหมือนแระและข้อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และในแต่ละปัจจัยข้อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 และ 4.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ



มาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.27 , 4.14 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.00 ตามลำดับ

เกษตรกรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.56 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.40 , 4.16 , 3.80 , 3.73 และ 3.73 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.01

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.42 , 4.18 , 3.96 , 3.82 และ 3.65 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.11 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.47 , 4.17 , 4.07 และ 4.07 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.40 , 3.37 และ 2.83 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.92 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้าน

สถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.41 , 3.41 , 3.28 และ 2.94 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.40 , 4.07 , 3.98 , 3.84 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 2.89 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.37 , 4.04 , 4.00 , 3.63 , 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.93

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย)ระดับความสำคัญ						
	เหมืองแร่และย่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.86 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	5.00 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.00 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	4.08 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.27</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>4.07</b> (มาก)	<b>3.75</b> (มาก)	<b>3.84</b> (มาก)	<b>4.00</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 5.00 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระ บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.33, 4.00, 4.00 และ 4.00 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.43 , 4.43 , 4.35 , 3.96 และ 3.61 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.21 , 4.09 , 4.00 , 3.79 และ 3.76 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน บริการที่ครบวงจร ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.33 , 4.25 , 4.08 , 4.00 และ 3.67 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.87 , 3.87 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.47

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.18 , 4.09 , 4.00 และ 3.64 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.27

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน บริการที่ครบวงจร ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.14 , 4.14 , 4.00 , 3.86 และ 3.86 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ						
	เหมืองแร่และย่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
อัตราดอกเบี้ย	5.00 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	5.0 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.82 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)	5.00 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.42 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.60 (มาก)	4.45 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee)	5.00 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)	4.45 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	3.73 (มาก)	4.36 (มาก)	4.43 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวด	4.0 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	4.14 (มาก)
รวม	4.73 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)	3.92 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)

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

จากตารางที่ 66 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 5.00 , 5.00 , 5.00 และ 4.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.00



เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) มีค่าเฉลี่ย 4.91 , 4.70 และ 4.61 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.30 และ 4.26 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.64 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.42 , 4.39 และ 4.21 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 5.00 และ 4.64 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.33 , 4.25 และ 4.25 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.40 , 4.07 , 3.80 , 3.73 และ 3.60 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.82 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่าง

ประเทศ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.45 , 4.36 และ 3.91 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) มีค่าเฉลี่ย 4.71 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.43 , 4.43 , 4.14 และ 4.14 ตามลำดับ

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย)ระดับความสำคัญ						
	เมืองแร่ และย่อย หิน	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	การ พาณิชย์	การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	ธุรกิจ อสังหาริม ทรัพย์
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.67 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	4.09 (มาก)	3.86 (มาก)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.20 (น้อย)	4.09 (มาก)	3.71 (มาก)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	3.33 (น้อย)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	3.50 (มาก)	3.93 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.33 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.91 (มาก)	3.29 (น้อย)
ติดต่อทาง Internet ได้	1.67 (น้อยที่สุด)	2.74 (น้อย)	3.03 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.60 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.14 (น้อย)
รวม	3.13 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.98 (มาก)	3.60 (มาก)

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

จากตารางที่ 67 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้  
บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ใน  
ธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัด  
สินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในแต่ละ  
ปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่  
ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่า  
เฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศและติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน  
และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 1.67

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 , 4.13 , 3.83 และ 3.83 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.74

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 , 4.12 , 3.97 และ 3.85 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.03

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.83 , 3.58 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 2.67 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.93 , 3.73 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.20 และ 2.60 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 , 4.09 , 4.09 และ 3.91 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.45

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ						
	เหมือนแ และย่อย หิน	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	การ พาณิชย์	การผลิต	การ บริการ	รับเหมาก่อ สร้าง	ธุรกิจ อสังหาริม ทรัพย์
ข้อมูลสารสนเทศทัน สมัยและครบถ้วน	3.33 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.29 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.00 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.43 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอด ชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิ กค่าธรรมเนียม	4.67 (มากที่สุด)	3.78 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.75</b> (มาก)	<b>3.50</b> (มาก)	<b>3.40</b> (น้อย)	<b>3.40</b> (น้อย)	<b>3.28</b> (น้อย)	<b>3.41</b> (น้อย)	<b>3.50</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 68 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมือนแและย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือส่วนลดหรือยกเลิค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.67 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.00 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.78 และปัจจัยที่มี



ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 3.17 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.48 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.27 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.08 เท่ากัน

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.28 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.40 , 3.33 , 3.20 และ 3.20 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.09 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.57 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.29 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ						
	เหมืองแร่และย่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
การติดต่อสื่อสาร มี การอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.58 (มาก)	4.08 (มาก)	3.53 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	4.25 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	4.33 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	4.25 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.33 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	4.17 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.83 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.43 (น้อย)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	4.33 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	4.08 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.71 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.14</b> (มาก)	<b>3.81</b> (มาก)	<b>3.66</b> (มาก)	<b>4.07</b> (มาก)	<b>3.41</b> (น้อย)	<b>3.55</b> (มาก)	<b>3.63</b> (มาก)

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

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

จากตารางที่ 69 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมือนแรมและย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.33 , 4.33 , 4.33 , 4.33 , 4.00 , 4.00 และ 3.67 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.91 , 3.91 , 3.91 , 3.74 , 3.65 และ 3.52 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.79 , 3.76 , 3.73 , 3.70 , 3.58 , 3.55 และ 3.52 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.25 , 4.25 , 4.17 , 4.08 , 4.08 , 3.83 และ 3.83 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 , 3.67 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.33 , 3.13 และ 3.00 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.73 , 3.73 , 3.64 , 3.64 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.18 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.71 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.43 เท่ากัน



ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย)ระดับความสำคัญ						
	เหมือนแรมและย่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.67 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.00 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.36 (น้อย)	2.75 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.14 (น้อย)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	2.67 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.21 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.91 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.67 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.43 (น้อย)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	2.33 (น้อยที่สุด)	2.78 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	2.67 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>3.00</b> (น้อย)	<b>3.01</b> (น้อย)	<b>3.12</b> (น้อย)	<b>2.83</b> (น้อย)	<b>2.94</b> (น้อย)	<b>2.89</b> (น้อย)	<b>2.93</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 70 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย



เหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม รองลงมาคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.67 และ 2.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.33

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.01 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ชื่อเสียงของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.26 , 3.26 , 3.09 , 3.09 , 2.78 และ 2.61 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.12 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือชื่อเสียงของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.39 , 3.36 , 3.33 , 3.21 , 2.70 และ 2.70 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ต่าง ๆ มีที่นั่ง

รอฟีงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.75 , 2.75 , 2.50 และ 2.50 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือชื่อเสียงของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอฟีงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.07 , 3.00 , 2.87 , 2.80 และ 2.47 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.89 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ชื่อเสียงของธนาคาร และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.18 , 3.18 และ 2.91 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีที่นั่งรอฟีงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.18 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.93 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและสวยงาม ชื่อเสียงของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.43 , 3.43 , 3.14 และ 3.00 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีที่นั่งรอฟีงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย)ระดับความสำคัญ						
	เหมือนแรมและย้อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	5.00 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.0 (มาก)	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.50</b> (มากที่สุด)	<b>4.40</b> (มาก)	<b>4.19</b> (มาก)	<b>4.17</b> (มาก)	<b>4.00</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 71 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมือนแรมและย้อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 5.00 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.61 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือการให้

คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.39 , 4.35 และ 4.26 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ การให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.27 , 4.21 , 4.18 และ 4.09 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือเอกสารไม่ยุ่งยาก การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.08 , 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.13 , 4.13 , 3.93 และ 3.80 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.09 , 4.09 , 4.09 และ 4.00 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน การให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.14 , 4.00 , 4.00 และ 4.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาปัจจัยส่วน ประสมทางการ ตลาด	(ค่าเฉลี่ย)ระดับปัญหา						
	เหมือนแ และยอ ยหิ น	เกษ ตร กรร มและ เล ียง สั ตว์	การ พา ณิ ชย์	การ ผล ิต	การ บริ การ	รับ เห มา กั อ สร ้าง	ธุ ริ ก ิจ อ สัง หา ริ ม ท รั ษย์
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.40 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.91 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	3.13 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.50 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.46 (น้อย)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้ บริการ	2.20 (น้อยที่สุด)	2.83 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.02 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.71 (น้อย)
ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	1.58 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.78 (น้อย)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	2.14 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.96 (น้อย)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	1.61 (น้อยที่สุด)	1.99 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	1.96 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.67 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.83 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.46 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.29 (น้อย)
รวม	2.25 (น้อยที่สุด)	2.78 (น้อยที่สุด)	2.91 (น้อย)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.91 (น้อย)	2.52 (น้อย)	2.52 (น้อย)

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

จากตารางที่ 72 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมือนแและยอ ยหิ น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.25 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 และ 2.83 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้

บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.40 , 2.20 , 2.14 , 1.61 และ 1.58 ตามลำดับ

เกษตรกรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.78 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.60 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.83 และ 2.62 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 1.99 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.79 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.92 , 2.79 และ 2.70 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.48 และ 2.25 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.49 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.46 ตามลำดับ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.40 , 2.27 , 2.13 , 2.02 และ 1.96 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 , 2.96 , 2.91 , 2.78 และ 2.78 ตามลำดับ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่



สุด คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.33 ตามลำดับ

รับหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.52 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.61 และ 3.60 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.47 , 2.44 , 2.17 , 2.11 และ 1.67 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.52 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 , 3.29 และ 2.71 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.43 , 2.29 , 2.06 และ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความปัญหา						
	เหมืองแร่และย่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	2.00 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	2.67 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.21 (น้อย)	2.83 (น้อย)	3.53 (มาก)	2.73 (น้อย)	2.71 (น้อย)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	2.00 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)	3.06 (น้อย)	2.58 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	3.67 (มาก)	3.04 (น้อย)	3.33 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.07 (น้อย)	2.64 (น้อย)	3.14 (น้อย)
บริการที่ไม่ครบวงจร	1.67 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.14 (น้อยที่สุด)
รวม	2.40 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.91 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 73 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.67, 2.00 และ 1.67 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.62 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.04 , 3.04 และ 2.65 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 และ 2.04 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.21 , 3.06 และ 2.64 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.92 , 2.83 และ 2.58 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 และ 1.50 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.13 , 3.07 และ 2.47 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.44 และในแต่ละ

ปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.73 , 2.64 และ 2.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 และ 1.80 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.43 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 2.71 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น, บริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 , 2.14 และ 1.86 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา						
	เหมืองแร่และข่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.67 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.29 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.33 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.00 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.57 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก	2.67 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.70 (มาก)	2.75 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.14 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>3.13</b> (น้อย)	<b>3.60</b> (มาก)	<b>3.90</b> (มาก)	<b>3.50</b> (มาก)	<b>3.40</b> (น้อย)	<b>3.60</b> (มาก)	<b>3.46</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 74 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และข่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/



มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.00 , 2.67 และ 2.67 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ 3.61 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.48 , 3.48 และ 3.30 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคาร และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 , 3.91 , 3.91 , 3.82 และ 3.70 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.08 , 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 2.75 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียม



นิยมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.27 และ 3.00 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.82 และ 3.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.09 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.46 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.57 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.29 , 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการจำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา						
	เหมืองแร่และย่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	2.67 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.06 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.67 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	2.67 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.71 (น้อย)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	2.33 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.97 (น้อย)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	2.91 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	1.67 (น้อยที่สุด)	2.74 (น้อย)	2.67 (น้อย)	1.92 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	1.67 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	1.67 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>2.20</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.83</b> (น้อย)	<b>2.79</b> (น้อย)	<b>2.02</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.47</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.47</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.71</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 75 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

ธุรกิจเหมืองแร่และย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.20 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.67 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย รองลงมาคือไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.33 , 1.67 และ 1.67 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย บริเวณที่จ่อครมไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.09 , 3.00 , 2.96 และ 2.74 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.39

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือบริเวณที่จ่อครมไม่เพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.06 , 2.97 , 2.91 และ 2.67 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.36

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.02 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือบริเวณที่จ่อครมไม่เพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.25 , 2.17 , 2.08 , 1.92 และ 1.67 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.47 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.73 , 2.67 และ 2.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริเวณที่จ่อครมไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.33 และ 2.07 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.47 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และ

ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.36 เท่ากัน

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.71 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 3.00 , 2.71 และ 2.57 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.29

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา						
	เหมืองแร่ และย่อยหิน	เกษตรกรรมและ เลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อ สร้าง	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน	1.67 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	1.67 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.67 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินค้ำ/คอกเบี้ย	1.33 (ไม่มีปัญหา)	2.57 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.93 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.71 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีรายการเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	1.67 (น้อยที่สุด)	2.61 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>1.58</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.42</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.70</b> (น้อย)	<b>2.13</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.77</b> (น้อย)	<b>2.11</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.29</b> (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 76 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.58 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีรายการเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 1.67 เท่ากัน และปัญหาที่มีมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา คือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินค้ำ/คอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 1.33



เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.61 และ 2.57 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย 2.30 และ 2.22 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.70 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และ 2.94 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 เท่ากัน

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.13 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย 2.33 , 2.25 , 2.08 และ 1.83 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.77 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.93 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.47 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.11 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย การ



โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 2.36 , 2.18 , 2.00 และ 1.91 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.29 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียมเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.71 และ 2.57 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 และ 1.86 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The words "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" are written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา						
	เหมือนแรร่และย้อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	2.00 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)	2.64 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ	2.67 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	2.33 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)	2.64 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.93 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อยที่สุด)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.00 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	3.07 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.00 (น้อยที่สุด)	2.61 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.08 (น้อยที่สุด)	3.07 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)	1.71 (น้อยที่สุด)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	1.67 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.07 (น้อย)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	1.33 (ไม่มีปัญหา)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.87 (น้อย)	1.82 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>2.14</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.60</b> (น้อย)	<b>2.48</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.27</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.96</b> (น้อย)	<b>2.17</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.06</b> (น้อยที่สุด)

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

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

จากตารางที่ 77 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.14 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.67 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี รองลงมาคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.33 , 2.00 , 2.00 และ 1.67 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา คือมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 1.33

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานติดต่อไม่สะดวก รองลงมาคือพนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค , การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.70 , 2.65 , 2.61 , 2.61 , 2.57 และ 5.27 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.48

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.48 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.64 , 2.64 , 2.61 และ 2.39 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานติดต่อไม่สะดวก รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.39 , 2.36 และ 2.30 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.27 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยาก

ของพนักงาน พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานติดต่อกันไม่สะดวก พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.42 , 2.42 , 2.33 , 2.08 , 2.08 และ 2.08 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในแต่ละปีจ้อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานติดต่อกันไม่สะดวก พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงาน พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 3.07 , 3.07 , 3.07 , 3.00 , 2.93 , 2.87 และ 2.73 ตามลำดับ

รับหมากก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.17 และในแต่ละปีจ้อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยาก พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงาน พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานติดต่อกันไม่สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.36 , 2.36 , 2.18 , 2.18 , 2.18 , 2.09 และ 1.82 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.06 และในแต่ละปีจ้อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี รองลงมาคือพนักงานติดต่อกันไม่สะดวก การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยาก พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.57 , 2.14 , 2.00 , 2.00 , 2.00 , 2.00 และ 1.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ  
ทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อบริษัท)

ปัญหาด้านการ สร้างและนำ เสนอลักษณะ ทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย)ระดับปัญหา						
	เหมืองแร่ และย่อยหิน	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	การ พาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อ สร้าง	ธุรกิจ อสังหาริม ทรัพย์
ภายในธนาคาร ไม่มี เครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย	1.67 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	1.55 (น้อยที่สุด)	1.71 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารมี บรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	1.33 (ไม่มีปัญหา)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	1.55 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มี ความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการ ขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ	1.33 (ไม่มีปัญหา)	2.04 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	1.64 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อยที่สุด)
ธนาคารไม่มีชื่อ เสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่า ธนาคารอื่น	2.33 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.61 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)
มีที่นั่งรอ ไม่เพียงพอ	1.67 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	2.03 (น้อยที่สุด)	1.58 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	1.73 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้ อ่านระหว่างคอย/ไม่ มีน้ำดื่ม ชาหรือ กาแฟ	1.33 (ไม่มีปัญหา)	1.78 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	1.64 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>1.61</b> (น้อยที่สุด)	<b>1.99</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.25</b> (น้อยที่สุด)	<b>1.96</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.33</b> (น้อยที่สุด)	<b>1.67</b> (น้อยที่สุด)	<b>1.86</b> (น้อยที่สุด)

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

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



จากตารางที่ 78 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.61 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.33 , 1.67 และ 1.67 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 1.33 เท่ากัน

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.99 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.17 , 2.04 , 2.04 , 2.00 , 1.91 และ 1.78 ตามลำดับ

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.25 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.61 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.30 , 2.27 , 2.18 , 2.12 และ 2.03 ตามลำดับ

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.96 และในแต่ละปัจจัยย่อย



พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.08 , 2.08 , 2.00 , 1.50 และ 1.58 ตามลำดับ

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.33 และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.53 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.40 , 2.40 , 2.27 , 2.27 และ 2.13 ตามลำดับ

รับหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.91 , 1.72 , 1.64 , 1.64 , 1.55 และ 1.55 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.86 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.57 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 1.86 , 1.86 , 1.71 , 1.57 และ 1.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย)ระดับปัญหา						
	เหมืองแร่และข่อยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
การให้คำตอบที่ช้า	2.67 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	3.29 (น้อย)
เอกสารยุ่งยาก	3.00 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.87 (มาก)	3.64 (มาก)	3.43 (น้อย)
การให้บริการที่ผิดพลาด	3.00 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.14 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	2.67 (น้อย)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.29 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>2.83</b> (น้อย)	<b>3.72</b> (มาก)	<b>3.79</b> (มาก)	<b>3.46</b> (มาก)	<b>3.78</b> (มาก)	<b>3.61</b> (มาก)	<b>3.29</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 79 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

เหมืองแร่และข่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือเอกสารยุ่งยาก การให้บริการที่ผิดพลาด การให้คำตอบที่ช้า และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 3.00 , 2.67 และ 2.67 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก เอกสารยุ่งยาก และการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ย 4.13 , 3.74 และ 3.70 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการที่ผิดพลาดมีค่าเฉลี่ย 3.30

การพาณิชย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก เอกสารยุ่งยาก และการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ย 4.06 , 3.82 และ 3.82 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.45

การผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก และการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.83 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือเอกสารยุ่งยาก และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.00

การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก เอกสารยุ่งยาก และการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.87 และ 3.80 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.47

รับเหมาก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือการให้คำตอบที่ช้า เอกสารยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.64 , 3.64 , 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ เอกสารยุ่งยาก รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก การให้คำตอบที่ช้า และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.43 , 3.29 , 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001- 3,000,000 บาท	3,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 7,000,000 บาท	7,000,001- 9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.65 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	4.22 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.11 (มาก)	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้ บริการ	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	4.01 (มาก)	3.60 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.55 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.09 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.51 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.35 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	4.15 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	2.98 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.38 (น้อย)	2.72 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.04 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.95 (มาก)	4.30 (มาก)	3.99 (มาก)	4.37 (มาก)	4.03 (มาก)	4.26 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.53</b> (มาก)	<b>3.73</b> (มาก)	<b>3.78</b> (มาก)	<b>3.74</b> (มาก)	<b>3.68</b> (มาก)	<b>3.88</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 80 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมทาง  
การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้  
ในธุรกิจ)

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และใน  
แต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ





และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.27 , 4.22 , 4.03 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.44 , 3.22 และ 2.95ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.52 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 , 4.15 , 4.02 , 3.67 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.04

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,001- 3,000,000	3,000,001- 5,000,000	5,000,001- 7,000,000	7,000,001- 9,000,000	มากกว่า 9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	3.73 (มาก)	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.73 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	3.94 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	3.64 (มาก)	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
บริการที่ครบวงจร	3.55 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	3.63 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.65</b> (มาก)	<b>4.04</b> (มาก)	<b>3.94</b> (มาก)	<b>4.01</b> (มาก)	<b>4.22</b> (มาก)	<b>4.02</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 81 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.73 , 3.73 , 2.64 , 2.64 และ 3.55 ตามลำดับ



ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม  
วงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001- 3,000,000 บาท	3,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 7,000,000 บาท	7,000,001- 9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
อัตราดอกเบี้ย	4.64 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.95 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่า ประกัน/ด้านต่างประเทศ)	3.45 (น้อย)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมในการจัด การให้กู้ (Front End Fee)	4.45 (มาก)	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.62 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักประกัน	3.91 (มาก)	4.45 (มาก)	4.21 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อ งวด	4.09 (มาก)	4.35 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	4.11 (มาก)	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)

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

จากตารางที่ 82 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.64 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.09 และ 3.91 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 3.45

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.71 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.39 , 4.35 และ 4.26 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.37 , 4.32 , 4.21 , 4.11 และ 4.05 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.95 , 4.68 , 4.63 และ 4.63 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.05

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.88 และ 4.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.13 , 4.00 และ 3.88 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าธรรมเนียม/ด้านต่างประเทศ) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.88 , 4.56 และ 4.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.62 และ 4.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านสถานที่ให้ บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,001 - 3,000,000	3,000,001 - 5,000,000	5,000,001 - 7,000,000	7,000,001 - 9,000,000	มากกว่า 9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	4.36 (มาก)	3.77 (มาก)	4.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	4.32 (มาก)	3.63 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.56 (มาก)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.42 (มาก)	3.95 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.87 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.64 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.69 (มาก)
ติดต่อทาง Internet ได้	2.91 (น้อย)	2.84 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.69 (น้อย)
รวม	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	4.01 (มาก)	3.60 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.55 (มาก)

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

จากตารางที่ 83 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้  
บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ใน  
ธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และใน  
แต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ  
ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ บริเวณที่  
จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 , 4.18 3.73 และ 3.64 ตามลำดับ และ  
ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.91



วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 , 3.97 , 3.77 และ 3.65 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.84

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.74 , 4.42 , 4.32 และ 3.84 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.05

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.95 , 3.89 , 3.63 และ 3.63 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.89

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.75 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.25 , 3.25 , 3.00 และ 2.88 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.94 , 3.87 , 3.69 และ 3.56 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.69

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001- 3,000,000 บาท	3,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 7,000,000 บาท	7,000,001- 9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
	ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และครบถ้วน	3.27 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.88 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.09 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.25 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอด ชำระเงินต้น/คอกเบี้ย	3.18 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิกค่า ธรรมเนียม	2.82 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.84 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.09</b> (น้อย)	<b>3.41</b> (น้อย)	<b>3.32</b> (น้อย)	<b>3.51</b> (มาก)	<b>3.44</b> (น้อย)	<b>3.67</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 84 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/คอกเบี้ย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.27 , 3.18 , 3.09 และ 2.82 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.41และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/คอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.55 เท่า

กัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.23 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ รองลงมาคือส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.42 , 3.37 , 3.32 และ 3.21 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.84 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และ 3.16 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ 3.88 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.88 เท่ากัน

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ 3.94 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,001- 3,000,000	3,000,001- 5,000,000	5,000,001- 7,000,000	7,000,001- 9,000,000	มากกว่า 9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.45 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน	3.45 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.45 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	4.38 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.36 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.18 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	3.36 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.18 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.35</b> (น้อย)	<b>3.59</b> (มาก)	<b>3.68</b> (มาก)	<b>3.71</b> (มาก)	<b>3.75</b> (มาก)	<b>4.15</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 85 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้

คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมายาพที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.45 , 3.45 , 3.36 , 3.36 , 3.18 และ 3.18 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมายาพที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 , 3.74 , 3.68 , 3.65 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.39 เท่ากัน

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมายาพที่ดีของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 , 3.79 , 3.74 , 3.68 , 3.63 และ 3.53 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน รองลงมาคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมายาพที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.95 , 3.79 , 3.79 , 3.74 , 3.68 และ 3.58 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.47



วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน รองลงมาคือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมาหาที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.87 , 3.75 , 3.75 , 3.63 , 3.63 และ 3.62 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมาหาที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.38 , 4.25 , 4.13 , 4.00 , 4.00 และ 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยการสร้างและนำเสนอ  
ทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,001- 3,000,000	3,000,001- 5,000,000	5,000,001- 7,000,000	7,000,001- 9,000,000	มากกว่า 9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.00 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.09 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	2.84 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.19 (น้อย)
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.00 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.47 (น้อย)	2.68 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.75 (น้อย)
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.55 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	2.73 (น้อย)	2.65 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.62 (น้อย)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่าง คอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	2.55 (น้อย)	2.52 (น้อย)	2.84 (น้อย)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>2.98</b> (น้อย)	<b>2.92</b> (น้อย)	<b>3.38</b> (น้อย)	<b>2.72</b> (น้อย)	<b>2.95</b> (น้อย)	<b>3.04</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 86 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านปัจจัยการ  
สร้างและนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ  
สินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.98 และใน  
แต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือชื่อเสียงของธนาคาร  
มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือภายในธนาคารมี  
บรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการ

จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.09 , 3.00 , 3.00 , 2.73 และ 2.55 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือชื่อเสียงของธนาคาร ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.16 , 3.13 , 3.10 , 3.00 , 2.65 และ 2.52 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม รองลงมาคือชื่อเสียงของธนาคาร และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.63 , 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือมีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.11 และ 2.84 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.72 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ชื่อเสียงของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.16 , 3.16 , 2.84 และ 2.68 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.26 และ 2.21 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 , 3.13 , 3.00 และ 2.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.38

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.04 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่มชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.44 , 3.19 , 2.75 , 2.62 และ 2.62

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ  
บริการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001- 3,000,000 บาท	3,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 7,000,000 บาท	7,000,001- 9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
	การให้คำตอบที่รวดเร็ว	3.82 (มาก)	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.09 (มาก)	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	3.82 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	4.09 (มาก)	4.35 (มาก)	3.79 (มาก)	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)	4.44 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.95</b> (มาก)	<b>4.30</b> (มาก)	<b>3.99</b> (มาก)	<b>4.37</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>4.26</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 87 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน การให้คำตอบที่รวดเร็ว และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.09 , 4.09 , 3.82 และ 3.82 ตามลำดับ



วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.35 , 4.32 4.32 และ 4.19 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.05 , 4.05 , 4.05 และ 3.79 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.53 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ เอกสารไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.37 , 4.37 และ 4.21 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.25 , 4.13 , 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.44 , 4.44 , 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001- 3,000,000 บาท	3,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 7,000,000 บาท	7,000,001- 9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.00 (น้อย)	2.75 (น้อย)	3.94 (มาก)	2.30 (น้อยที่สุด)	3.07 (น้อย)	2.95 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา	3.54 (มาก)	3.74 (มาก)	4.21 (มาก)	3.53 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.89 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้ บริการ	3.16 (น้อย)	2.79 (น้อย)	4.01 (มาก)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.42 (น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	2.84 (น้อย)	2.60 (น้อย)	3.33 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากร	2.79 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	3.68 (มาก)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.68 (น้อย)	2.67 (น้อย)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	2.69 (น้อย)	1.96 (น้อยที่สุด)	3.38 (น้อย)	1.73 (น้อยที่สุด)	2.02 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.62 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.75 (มาก)
รวม	3.07 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.78 (มาก)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.72 (น้อย)	2.91 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 88 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.54 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.16 , 3.00 , 2.84 , 2.79 และ 2.69 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.74 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.79 , 2.75 และ 2.60 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 1.96 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.46 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.21 , 4.01 , 3.99 , 3.94 และ 3.68 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.38 และ 3.33 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.44 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.30 , 2.18 , 2.11 , 2.05 และ 1.73 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.72 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 , 3.22 , 3.07 , 2.68 และ

2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.37 และ 2.02 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,001.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.75 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 , 2.67 , 2.53 และ 2.42 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.44

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 89** แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001- 3,000,000 บาท	3,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 7,000,000 บาท	7,000,001- 9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
	มีประเภทสินเชื่อให้เลือก น้อย	3.00 (น้อย)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	1.53 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ ตรงตาม ความต้องการ	3.27 (น้อย)	3.32 (น้อย)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.79 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.44 (น้อย)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ สั้น	3.00 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	3.13 (น้อย)	2.94 (น้อย)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกันมากเกินไป	3.00 (น้อย)	3.03 (น้อย)	2.53 (น้อยที่สุด)	2.95 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
บริการที่ไม่ครบวงจร	2.73 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.68 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.69 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>3.00</b> (น้อย)	<b>2.75</b> (น้อย)	<b>3.94</b> (มาก)	<b>2.30</b> (น้อยที่สุด)	<b>3.07</b> (น้อย)	<b>2.95</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 89 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในราย  
ละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 และใน  
แต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ  
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อให้  
เลือกน้อย ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และบริการที่  
ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.27 , 3.00 , 3.00 , 3.00 และ 2.73 ตามลำดับ



วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.75 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.32 , 3.03 และ 2.94 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 และ 2.10 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.68 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รองลงมาคือและระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความ และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.53 , 2.42 , 2.37 และ 2.11 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.30 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความ มีค่าเฉลี่ย 2.95 และ 2.79 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น รองลงมาคือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 , 1.79 และ 1.53 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น รองลงมาคือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.13 , 2.50 และ 2.25 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.95 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือหลักประกัน/ ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.75 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความ รongลงมาคือระยะเวลาการผ่อน ชำระสั้น และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.44 , 2.69 และ 2.94 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่า เฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.94



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงิน  
สินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,001- 3,000,000	3,000,001- 5,000,000	5,000,001- 7,000,000	7,000,001- 9,000,000	มากกว่า 9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	3.82 (มาก)	4.19 (มาก)	3.63 (มาก)	4.16 (มาก)	3.75 (มาก)	4.56 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม (ค่า ประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.18 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.47 (น้อย)	2.88 (น้อย)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัด การให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.75 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักประกันสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	3.55 (มาก)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ต่องวดมาก	3.45 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.13 (น้อย)
<b>รวม</b>	<b>3.54</b> (มาก)	<b>3.74</b> (มาก)	<b>4.21</b> (มาก)	<b>3.53</b> (มาก)	<b>3.22</b> (น้อย)	<b>3.89</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 90 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในราย  
ละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 และใน  
แต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ  
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee)  
สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย  
3.82 , 3.73 และ 3.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อ

งวดมาก และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.18 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 , 3.74 , 3.71 และ 3.58 ตามลำดับ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.48

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.63 , 3.63 , 3.53 และ 3.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ 3.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.47 และ 3.00 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มี

ค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.63 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือค่า  
ธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราค่าธรรมเนียม  
(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก  
มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.88 และ 2.88 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหา  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89  
และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ย  
สูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่า  
ธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการ  
จัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.56 , 4.00 , 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ  
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.13

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า 1,000,00 0 บาท	1,000,001- 3,000,000 บาท	3,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 7,000,000 บาท	7,000,001- 9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.36 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.56 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	3.18 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ น้อย	3.45 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.37 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.56 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้	3.09 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.63 (น้อย)	1.84 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.31 (น้อยที่สุด)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	2.73 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)	1.63 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
รวม	3.16 (น้อย)	2.79 (น้อย)	4.01 (มาก)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 91 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.16 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.36 , 3.18 , 3.09 และ 2.73 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ บริเวณที่จครรมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.97 , 2.90 , 2.87 และ 2.74 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.45

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือบริเวณที่จครรมีไม่เพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 23.16 , 2.95 , 2.89 และ 2.63 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.16

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.05 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ บริเวณที่จครรมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.37 , 2.37 , 2.05 , 1.84 และ 1.63 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ และไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.50 ตามลำดับ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จครรมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.38 , 2.38 และ 2.25 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ และบริเวณที่จัดกรณีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.56 , 2.56 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.31 และ 2.19 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า	1,000,001-	3,000,001-	5,000,001-	7,000,001-	มากกว่า
	1,000,000	3,000,000	5,000,000	7,000,000	9,000,000	9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน	2.82 (น้อย)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	2.91 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ไม่มีระยะเวลาการปลอด ชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	2.91 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.88 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยก เว้นการคิดค่าธรรมเนียม	2.73 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.58 (น้อย)	2.58 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.88 (น้อย)
รวม	2.84 (น้อย)	2.60 (น้อย)	3.33 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)

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

จากตารางที่ 92 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) รายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.84 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.91 , 2.91 , 2.82 และ 2.73 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.90 และ 2.74 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือการโฆษณา

ประชาสัมพันธน์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 2.32 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.58 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือการโฆษณาประชาสัมพันธน์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 2.21 , 2.21 และ 2.11 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.18 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.58 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือการโฆษณาประชาสัมพันธน์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 1.79 เท่ากัน

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.37 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธน์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 เท่ากัน

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.18 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.88 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธน์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 เท่ากัน



ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,001- 3,000,000	3,000,001- 5,000,000	5,000,001- 7,000,000	7,000,001- 9,000,000	มากกว่า 9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการ อธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจ ยากของพนักงาน	2.64 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.74 (น้อย)	2.16 (น้อยที่สุด)	2.75 (น้อย)	2.75 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความ สามารถ ความชำนาญ	2.91 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.68 (น้อย)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)	2.81 (น้อย)
พนักงานไม่น่าใจ ขาด มนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	2.82 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)	2.81 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	2.73 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)	2.69 (น้อย)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่ เสมอภาค	2.91 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	1.84 (น้อยที่สุด)	2.75 (น้อย)	2.69 (น้อย)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	2.73 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.56 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่ เพียงพอ	2.82 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>2.79</b> (น้อย)	<b>2.42</b> (น้อยที่สุด)	<b>3.68</b> (มาก)	<b>2.11</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.68</b> (น้อย)	<b>2.67</b> (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 93 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในราย  
ละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 และใน  
แต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้

คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีพนักงานให้บริการน้อย ไม่เพียงพอ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานติดต่อไม่สะดวก และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจยากของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.91 , 2.91 , 2.82 , 2.73 , 2.73 และ 2.64 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานติดต่อไม่สะดวก พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.48 , 2.48 , 2.45 , 2.39 , 2.39 , 2.39 และ 2.35 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.74 , 2.68 , 2.58 และ 2.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค รองลงมาคือพนักงานติดต่อไม่สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.48 , 2.48 , 2.45 , 2.39 , 2.39 , 2.39 และ 2.35 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.11 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานติดต่อไม่สะดวก พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.47 , 2.32 , 2.16 , 2.16 , 2.05 และ 1.79 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานติดต่อไม่สะดวก รองลงมาคือพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.75 , 2.75 , 2.63 , 2.63 และ 2.63 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.38

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.81 , 2.81 , 2.75 , 2.69 , 2.69 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.38

ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ  
ทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า	1,000,001-	3,000,001-	5,000,001-	7,000,001-	มากกว่า
	1,000,000	3,000,000	5,000,000	7,000,000	9,000,000	9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
ภายในธนาคาร ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	2.73 (น้อย)	1.94 (น้อยที่สุด)	1.95 (น้อยที่สุด)	1.68 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.56 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	2.73 (น้อย)	2.03 (น้อยที่สุด)	1.84 (น้อยที่สุด)	1.74 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	2.73 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.79 (น้อยที่สุด)	1.74 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)
ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	3.00 (น้อย)	2.06 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	3.06 (น้อย)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.55 (น้อย)	1.87 (น้อยที่สุด)	1.89 (น้อยที่สุด)	1.47 (ไม่มีปัญหา)	1.87 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ	2.45 (น้อยที่สุด)	1.84 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.42 (ไม่มีปัญหา)	1.75 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>2.67</b> (น้อย)	<b>1.96</b> (น้อยที่สุด)	<b>1.92</b> (น้อยที่สุด)	<b>1.73</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.02</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.44</b> (น้อยที่สุด)

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

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

จากตารางที่ 94 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ

ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคาร ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.73 , 2.73 , 2.73 และ 2.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.45

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.96 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคาร มีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.06 , 2.03 , 1.94 , 1.87 และ 1.84 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.92 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.05 , 2.00 , 1.95 , 1.89 , 1.84 และ 1.79 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.73 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคาร มีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.32 , 1.74 , 1.74 และ 1.68 ตามลำดับ และปัญหาที่



มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา คือมีที่นั้ร่อไม่เพียงพอ และ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 1.47 และ 1.42 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.02 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั้ร่อไม่เพียงพอ และ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.38 , 2.13 , 2.00 , 2.00 , 1.87 และ 1.75 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.44 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น และภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม รองลงมาคือภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั้ร่อไม่เพียงพอ และ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.38 , 2.44 , 2.13 และ 2.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 95 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,001- 3,000,000	3,000,001- 5,000,000	5,000,001- 7,000,000	7,000,001- 9,000,000	มากกว่า 9,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
การให้คำตอบที่ช้า	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)
เอกสารยุ่งยาก	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.88 (มาก)
การให้บริการที่ผิดพลาด	3.73 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.50 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ซับซ้อนมาก	3.82 (มาก)	4.10 (มาก)	3.53 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.87 (มาก)
รวม	3.77 (มาก)	2.79 (น้อย)	3.78 (มาก)	2.44 (น้อย)	2.72 (น้อย)	2.91 (น้อย)

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

จากตารางที่ 95 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

วงเงินต่ำกว่า 1,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่ช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก เอกสารยุ่งยาก และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.82, 3.73 และ 3.73 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 1,000,001.00 – 3,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก รองลงมาคือเอกสารยุ่งยาก และการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ย 4.10, 3.81 และ 3.77 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.39

วงเงินตั้งแต่ 3,000,001.00 – 5,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.46 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือเอกสารยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้คำตอบที่ช้า และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.16

วงเงินตั้งแต่ 5,000,001.00 – 7,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก และการให้คำตอบที่ช้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.74 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือเอกสารยุ่งยาก และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.53 และ 3.21 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ 7,000,001.00 – 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.41 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือการให้คำตอบที่ช้า และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.62 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือเอกสารยุ่งยาก และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.13 ตามลำดับ

วงเงินตั้งแต่ มากกว่า 9,000,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือเอกสารยุ่งยาก รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก การให้คำตอบที่ช้าและการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.88 , 3.87 , 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)	3.65 (มาก)	2.80 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.90 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้ บริการ	3.43 (น้อย)	4.01 (มาก)	3.73 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.80 (มาก)	4.40 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.54 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.60 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.97 (มาก)	3.38 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.35 (น้อย)	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.06 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.37 (น้อย)	2.60 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.35 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	3.58 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)

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

จากตารางที่ 96 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน(สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.21 , 4.17 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.06 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.29 , 4.26 , 4.01 , 3.98 , 3.98 , 3.79 และ 3.64 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.20 , 4.17 , 3.84 , 3.83 , 3.73 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.37

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.59 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.35 , 4.10 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.37 , 3.34 และ 2.60 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือปัจจัย



ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.00 , 3.97 , 3.80 และ 3.65 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.21

รายได้ มากกว่า 100,000.00 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.90 และ 4.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือรองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.40 , 4.14 และ 3.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 และ 2.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 97 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน(สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
	มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.00 (น้อย)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	4.02 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.45 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)
บริการที่ครบวงจร	3.17 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>	<b>2.80 (น้อย)</b>

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

จากตารางที่ 97 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.83, 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.17

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ

ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.93 , 3.71 , 3.64 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.43

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน บริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 34.13 , 4.02 , 3.96 , 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า บริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.45 , 4.40 และ 4.00 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.15

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.80 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 3.00 และ 2.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 98 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
	อัตราดอกเบี้ย	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)	4.85 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่า ประกัน/ด้านต่างประเทศ)	3.17 (น้อย)	4.14 (มาก)	3.87 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมในการจัด การให้กู้ (Front End Fee)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักประกัน	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.20 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อ งวด	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.17</b> (มาก)	<b>4.29</b> (มาก)	<b>4.17</b> (มาก)	<b>4.59</b> (มากที่สุด)	<b>4.45</b> (มาก)	<b>4.90</b> (มากที่สุด)

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

จากตารางที่ 98 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.17 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 3.17

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 และ

ในแต่ละปีจ่ายย่อย พบว่าทุกปีจ่ายมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และ อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 44.43 , 4.43 , 4.21 , 4.21 และ 4.14 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และในแต่ละปีจ่ายย่อย พบว่าทุกปีจ่ายมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.41 , 4.28 , 4.20 , 4.07 และ 3.87 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และในแต่ละปีจ่ายย่อย พบว่าปีจ่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.85 , 4.65 , 4.60 และ 4.55 ตามลำดับ และปีจ่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.30

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 และในแต่ละปีจ่ายย่อย พบว่าปีจ่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) มีค่าเฉลี่ย 4.75 , 4.63 และ 4.50 ตาม และปีจ่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.00 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 และในแต่ละปีจ่ายย่อย พบว่าทุกปีจ่ายมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 5.00 , 5.00 , 5.00 , 5.00 และ 4.50 ตามลำดับ



ตารางที่ 99 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่เพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยด้านสถานที่ให้ บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000	20,001- 40,000	40,001- 60,000	60,001- 80,000	80,001- 100,000	มากกว่า 100,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.67 (มาก)	4.29 (มาก)	3.87 (มาก)	3.65 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.45 (น้อย)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
ติดต่อทาง Internet ได้	3.17 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.20 (น้อย)	2.55 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.50 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.43</b> (น้อย)	<b>4.01</b> (มาก)	<b>3.73</b> (มาก)	<b>3.37</b> (น้อย)	<b>3.80</b> (มาก)	<b>4.40</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 99 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้  
บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่เพื่อใช้  
อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในแต่  
ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือทำเลที่ตั้งของธนาคาร  
อยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มี  
ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ ติดต่อทาง โทรศัพท์ได้ และ  
ติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.33 และ 3.17 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ

ในแต่ละปีจ้อย พบว่าทุกปีจ้อยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ, ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.29 , 4.00 , 4.00 , 4.00 และ 3.79 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในแต่ละปีจ้อย พบว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ รองลงมาคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.04 , 3.91 , 3.87 และ 3.65 ตามลำดับ และปีจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.20

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในแต่ละปีจ้อย พบว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.70 , 3.65 และ 3.50 ตามลำดับ และปีจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 2.55 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในแต่ละปีจ้อย พบว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 , 4.13 , 3.75 และ 3.75 ตามลำดับ และปีจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.25

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 และในแต่ละปีจ้อย พบว่าปีจ้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 5.00 , 4.50 , 4.50 และ 4.50 ตามลำดับ และปีจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 100 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และครบถ้วน	3.00 (น้อย)	3.93 (มาก)	3.52 (มาก)	3.05 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.00 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ	3.17 (น้อย)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	2.95 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.00 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระ เงินต้น/ดอกเบี้ย	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)
ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	3.54 (มาก)	3.98 (มาก)	3.60 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.97 (มาก)	3.38 (น้อย)

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

จากตารางที่ 100 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริม  
การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน(สินเชื่อเพื่อใช้  
อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 และในแต่  
ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอด  
ชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่า  
เฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและ  
ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ  
ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้  
คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน

การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.14 , 3.93 , 3.93 และ 3.93 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.76 , 3.61 , 3.52 และ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.60 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.05 และ 2.95 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.25 , 4.25 , 3.75 และ 3.63 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร  
 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน	3.33 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.50 (มาก)	4.21 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.33 (น้อย)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	3.33 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.33 (น้อย)	4.07 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.35 (น้อย)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>

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

จากตารางที่ 101 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย



รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการเพียงพอ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.21 , 4.07 , 4.00 , 4.00 , 3.93 , 3.86 และ 3.79 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 , 3.89 , 3.85 , 3.85 , 3.83 , 3.80 และ 3.67 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และการติด

ต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.85 , 3.75 , 3.70 , 3.70 , 3.70 และ 3.75 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.25 , 4.13 , 4.00 , 4.00 , 4.00 , 3.87 และ 3.75 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีพนักงานให้บริการเพียงพอ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 4.00 , 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 102 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยการสร้างและนำเสนอ  
ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.17 (น้อย)	3.93 (มาก)	3.46 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.25 (น้อย)	4.00 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.17 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.48 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.50 (มาก)
ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	3.17 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.48 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.50 (มาก)
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.33 (น้อย)	4.14 (มาก)	3.61 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
มีที่นั่งรอเพียงพอ	2.83 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.17 (น้อย)	2.30 (น้อย)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)
มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ	2.67 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.02 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	3.13 (น้อย)	3.50 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.06</b> (น้อย)	<b>3.79</b> (มาก)	<b>3.37</b> (น้อย)	<b>2.60</b> (น้อย)	<b>3.21</b> (น้อย)	<b>3.67</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 102 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ มีความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.06 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ชื่อเสียงของธนาคาร รองลงมาคือภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการ

จัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.17 , 3.17 , 3.17 , 2.83 และ 2.67 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือชื่อเสียงของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 , 3.93 , 3.79 และ 3.79 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.29

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.61 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 3.48 , 3.48 , 3.49 , 3.17 และ 3.02 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือชื่อเสียงของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.80 , 2.80 , 2.50 และ 2.30 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.20

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.21 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือชื่อเสียงของ

ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ และมีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 , 3.25 , 3.13 , 3.13 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีที่นั่งรอเพียงพอ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ชื่อเสียงของธนาคาร มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 4.00 , 3.50 , 3.50 , 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ



ตารางที่ 103 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ  
บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับความสำคัญ					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
การให้คำตอบที่รวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
เอกสารไม่ยุ่งยาก	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	4.17 (มาก)	4.36 (มาก)	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.35 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

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

จากตารางที่ 103 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการ  
ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้  
อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 และในแต่ละ  
ปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ  
เอกสารไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด และการ  
ให้คำตอบที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.33 , 4.33 , 4.17 และ 4.00 ตามลำดับ

All rights reserved

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด ขึ้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้คำตอบที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.36 , 4.36 , 4.29 และ 4.07 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยาก ขึ้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.26 , 4.22 , 4.22 และ 4.11 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.30 เท่ากัน

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว รองลงมาคือการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด ขึ้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน และเอกสารไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.75 , 4.63 , 4.62 และ 4.50 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 104 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาส่วนประสมทางการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001-100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.63 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.35 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	3.53 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.20 (น้อย)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.93 (น้อย)	2.84 (น้อย)	3.03 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.96 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.38 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	2.69 (น้อย)	2.76 (น้อย)	3.14 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.14 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.61 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.71 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.50 (น้อย)
รวม	2.96 (น้อย)	3.02 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)

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

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

จากตารางที่ 104 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านกระบวนการ

ให้บริการ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.93 , 2.96 , 2.69 , 2.63 และ 2.61 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.02 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.77 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.34 , 3.07 , 2.96 , 2.84 , 2.76 และ 2.57 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.71 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.35 , 3.14 , 3.10 , 3.03 และ 2.74 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31 , 3.10 , 2.78 , 2.76 , 2.54 และ 2.38 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.07

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.81 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้าน

บุคลากร และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.90 , 2.70 และ 2.63 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.17 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.39 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสถานที่ให้ มีค่าเฉลี่ย 3.20 , 2.50 และ 2.38 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.38 , 2.14 , 2.00 และ 1.70 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 105 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	2.33 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.87 (น้อย)	1.95 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อยที่สุด)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความ ต้องการ	2.33 (น้อยที่สุด)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.20 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.15 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกันมากเกินไป	3.17 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.20 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
บริการที่ไม่ครบวงจร	2.33 (น้อยที่สุด)	3.21 (น้อย)	3.17 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.00 (ไม่มีปัญหา)
รวม	2.63 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.35 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 105 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภค  
บริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.63 และในแต่  
ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ หลักประกัน/ภาระการ  
ค้ำประกันมากเกินไป และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 3.00 ตามลำดับ และ  
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่  
ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ และบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.33 เท่ากัน

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือวงเงินสินเชื่อ ที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป บริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.43 , 3.21 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือวงเงินสินเชื่อ ที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.63 , 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 2.87 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.76 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือวงเงินสินเชื่อ ที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.20 และ 3.15 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 และ 1.95 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.43 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.75 , 2.75 และ 2.63 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือบริการที่ไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.70 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.0 , 2.00 , 2.00 และ 1.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา คือบริการที่ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 106 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาด้านราคา	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียม(ค่า ประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.67 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	2.65 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.50 (น้อยกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้ (Front End Fee) สูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.50 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักประกันสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ต้องจวมาก	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.53 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.31 (น้อย)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.20 (น้อย)</b>

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

จากตารางที่ 106 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาปัจจัยด้านราคา  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุป  
โภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในแต่  
ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ  
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee)  
สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวน  
เงินที่ผ่อนชำระต้องจวมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.67 , 3.67 และ 3.67 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย

ในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.67

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.93 , 3.86 , 3.79 , 3.71 และ 3.57 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น , จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด , อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.15 , 3.80 , 3.76 , 3.74 และ 3.74 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.55 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และอัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.15 และ 2.65 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.25 , 3.88 , 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่า



เฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.88

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 107 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
	ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	3.17 (น้อย)	3.21 (น้อย)	4.15 (มาก)	2.40 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)
ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ น้อย	3.00 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.74 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้	2.83 (น้อย)	2.64 (น้อย)	3.74 (มาก)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้	2.67 (น้อย)	2.57 (น้อย)	3.76 (มาก)	1.95 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)	2.50 (น้อย)
รวม	2.93 (น้อย)	2.84 (น้อย)	3.03 (น้อย)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	3.00 (น้อย)

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

จากตารางที่ 107 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน(สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.93 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.17 , 3.00 , 3.00 , 2.83 และ 2.67 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.84

และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.21 , 3.21 , 2.64 , 2.57 และ 2.57 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.03 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 , 3.80 , 3.76 , 3.74 และ 3.74 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย และบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และมีค่าเฉลี่ย 2.70 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.40 , 2.35 และ 1.95 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.13 , 3.13 , 3.00 , 2.63 และ 2.63 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.00 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 3.00 , 2.50 และ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 108 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน(สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่ครบถ้วน	2.83 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.02 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	2.67 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ไม่มีระยะเวลาการ ปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.17 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.20 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยก เว้นการคิดค่าธรรมเนียม	3.17 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.50 (น้อย)
รวม	2.96 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.38 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 108 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริม  
การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้  
อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 และในแต่ละ  
ปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ  
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม  
ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มี  
น้อย มีค่าเฉลี่ย 3.17 , 3.17 , 2.83 และ 2.67 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่  
มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96  
และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ  
ดังนี้ คือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/

ดอกเบ็ญ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.14 , 3.00 , 2.93 และ 2.79 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบ็ญ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.22 , 3.20 , 3.02 และ 2.96 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบ็ญ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.80 และ 2.70 และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 และ 2.30 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.63 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบ็ญ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.63 เท่ากัน

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.38 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบ็ญ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 2.00



ตารางที่ 109 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาด้านบุคลากร	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	2.83 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.33 (น้อย)	2.65 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.50 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	2.83 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.50 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี	2.67 (น้อย)	2.71 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	2.83 (น้อย)	2.71 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.50 (น้อย)	2.71 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
พนักงานติดต่อไม่สะดวก	2.50 (น้อย)	2.64 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ	2.67 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.65 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>2.69</b> (น้อย)	<b>2.76</b> (น้อย)	<b>3.14</b> (น้อย)	<b>2.78</b> (น้อย)	<b>2.70</b> (น้อย)	<b>2.14</b> (น้อยที่สุด)

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

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

จากตารางที่ 109 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.69 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ

การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.83 , 2.83 , 2.83 , 2.67 , 2.67 , 2.50 และ 2.50 ตามลำดับ

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.76 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานติดต่อไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.86 , 2.86 , 2.79 , 2.71 , 2.71 , 2.71 และ 2.64 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.14 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานติดต่อไม่สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.26 , 3.22 , 3.11 , 3.11 , 3.04 , 3.04 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.78 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ รองลงมาคือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานติดต่อไม่สะดวก พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงาน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของ และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.90 , 2.80 , 2.75 , 2.70 , 2.65 และ 2.65 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.70 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานติดต่อไม่สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.88 , 2.88 , 2.75 , 2.75 , 2.63 , 2.50 และ 2.50 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.14 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน และพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค พนักงานติดต่อไม่สะดวก และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ตารางที่ 110 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ  
ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่เพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
	ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	2.67 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.98 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	2.67 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	2.67 (น้อย)	2.64 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	2.83 (น้อย)	2.64 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ	2.50 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.72 (น้อย)	1.85 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ	2.33 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)	1.90 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>2.61 (น้อย)</b>	<b>2.57 (น้อย)</b>	<b>2.74 (น้อย)</b>	<b>2.07 (น้อยที่สุด)</b>	<b>2.17 (น้อยที่สุด)</b>	<b>2.00 (น้อยที่สุด)</b>

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

จากตารางที่ 110 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่เพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.61 และใน

แต่ละปีจี้ย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.83 , 2.67 , 2.67 , 2.67 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.33

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.57 และในแต่ละปีจี้ย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.79 , 2.64 , 2.64 และ 2.57 ตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.36 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.74 และในแต่ละปีจี้ย่อย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.98 , 2.76 , 2.76 , 2.72 , 2.70 และ 2.52 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.07 และในแต่ละปีจี้ย่อย พบว่าทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย



สัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ และมีที่นั่งรอไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.25 , 2.25 , 2.10 , 2.05 , 1.90 และ 1.85 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.17 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.25 , 2.25 , 2.13 , 2.13 , 2.13 และ 2.13 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.00 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชาหรือกาแฟ มีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ตารางที่ 111 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่เพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	(ค่าเฉลี่ย) ระดับปัญหา					
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	60,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
	การให้คำตอบที่ช้า	3.83 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.38 (น้อย)
เอกสารยุ่งยาก	3.83 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.50 (น้อย)
การให้บริการที่ผิดพลาด	3.33 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.95 (น้อย)	3.38 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ซับซ้อนมาก	3.83 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.75 (มาก)	2.50 (น้อย)
รวม	3.71 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.50 (น้อย)

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

จากตารางที่ 111 ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

รายได้ไม่เกิน 20,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่ช้า เอกสารยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.33

รายได้ 20,001.00 – 40,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือเอกสารยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก การให้คำตอบที่ช้า และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.14 , 3.14 , 3.07 และ 2.93 ตามลำดับ

รายได้ 40,001.00 – 60,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน เอกสารยุ่งยาก การให้คำตอบที่ช้า และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.80 , 3.50 , 3.76 และ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 60,001.00 – 80,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.10 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน เอกสารยุ่งยาก การให้คำตอบที่ช้า และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.30 , 3.15 , 3.15 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้ 80,001.00 – 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน เอกสารยุ่งยาก การให้คำตอบที่ช้า และการให้บริการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.75 , 3.50 , 3.38 และ 3.38 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 100,000.00 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือการให้คำตอบที่ช้า เอกสารยุ่งยาก การให้บริการที่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน