

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน
สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2558

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน
สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ลิขสิทธิ์ในบทความนี้สงวนลิขสิทธิ์โดย
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เมษายน 2558

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ของลูกค้ายุทธศาสตร์ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ศิริพงษ์ นันตিকা

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

คณะกรรมการที่ปรึกษา

..... ประธานกรรมการ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รศ.สุวรรณ์ ยิบมันตะศิริ) (รศ.ดร.วินัส ฤกษ์ชัย)

..... กรรมการ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รศ.ดร.วินัส ฤกษ์ชัย) (อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล)

..... กรรมการ
(อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล)

28 เมษายน 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ท่านรองศาสตราจารย์ ดร.วินัส ฤาชัย ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และท่านอาจารย์ ดร.รสริน โอสนานันต์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากขึ้น ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความดูแล ช่วยเหลือและประสานงานด้านต่างๆ มาเป็นอย่างดีตลอดหลักสูตรการศึกษา รวมทั้งขอขอบพระคุณท่านผู้จัดการ และทีมงานธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ และคำแนะนำต่างๆ ตลอดจนให้ข้อมูลที่มีค่าสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระนี้

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวิโรจน์ นันติกา คุณแม่อำพร นันติกา และบุคคลในครอบครัวที่คอยห่วงใยและส่งเสริมให้ผู้เขียนทำการศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือต่างๆ และเป็นกำลังใจจนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้

หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่อง หรือมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจศึกษาต่อไป ในภาคหน้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ศิริพงษ์ นันติกา

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้านักธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน	
ผู้เขียน	นายศิริพงศ์ นันตिका	
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษา	รศ.ดร.วินัส ฤชัย อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้านักธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน กับธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้านักธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน และ 3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2557 กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 340 ราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดอันดับความสำคัญ โดยอาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) และการใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าโดยรวม พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.9 โดยอายุจะอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 37.6 ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะอยู่ในช่วง 9,000 - 15,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 39.4

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าโดยรวม พบว่า วัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่ คือ เพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 65 ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่) คิดเป็นร้อยละ 87.1 วงเงินที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.1 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2 ใช้บุคคลเป็นหลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 88.5 ดอกเบี้ย 0.75/เดือน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ระยะเวลาที่ท่านขอผ่อนชำระ จำนวน 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.1 ผ่อนชำระมากกว่า 3,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ชำระผ่านบัตรเครดิตสาขาของธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 65.3

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยรวมพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัจจัยด้านราคา ลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และลำดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในลำดับที่หนึ่ง ในแต่ละปัจจัย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติสูง ด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ ด้านการจัดจำหน่าย คือ ผ่อนชำระได้หลายวิธี ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ ด้านบุคลากร คือ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ ด้านกระบวนการ คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Factors Affecting Customers' Choice to Partipicate in The People's Bank Project of Government Savings Bank, Nikom Audsahakam Lamphun Branch	
Author	Mr. Siripong Nantika	
Degree	Master of Economics	
Advisory Committee	Assoc. Prof. Dr. Venus Rauechai	Advisor
	Lect. Dr. Rossarin Osathanukul	Co-advisor

ABSTRACT

This survey research aimed at analyzing (1) behaviors of the samples who used loan services, 2) factors affecting customers' choices of using services and 3) the satisfaction of customers towards the People's Bank Project of Government Savings Bank, NikomAudsahakamLamphun Branch. Population in this study werethe customers who used services in People's Bank Project of Government Savings Bank, Nikom Audsahakam Lamphun Branch. Data were collected from the customers who used services which were approved in People Bank Project of Government Savings Bank, NikomAudsahakamLamphun Branch from 1 January 2014 to 31 December 2014. There were 340 samples in this study. Data were analyzed by using descriptive statistics and ranked by using a rating scale according to the idea of the Likert scale. In addition, Chi-Square test was used to test the relationship of behaviors of the customers who used services in the People's Bank Project of Government Savings Bank at the significance level of 0.05.

It was found that most of the customers were male (60.9 %), aged between 21-30 years old (37.6 %), with the monthly salary of 9,000-15,000 baht (39.4 %).

Results from the study showed that most of the consumers used service for the purposeof consumption (65 %). OF the consumers, 87% used this service for the first time. Most of them were loaned an amount of 100,001-200,000 baht (57.1 %) with approved amount of not over 50,000 baht (41.2 %). The loan was also guaranteed by a person (88.5 %) with the interest of 0.75 % / month

(77.1 %), installment period of 8 years (44.1 %), and amount of installment of over 3,000 baht/month (60.9 %). The consumers paid via the Government Savings Bank counter (52.1 %), and they were suggested by relatives, siblings, or friends (65.3 %).

Results from studying factors affecting people's choice of using the People's Bank Project of Government Savings Bank, Nikom Audsahakam Lamphun Branch found that factors which most affected people were price, product, and distribution respectively.

Results from studying the satisfactions of customers for using the People's Bank Project of Government Savings Bank, Nikom Audsahakam Lamphun Branch found that customers had level 1 of satisfaction in each of the following factors. In terms of products, amount of loan was highly approved. In terms of price, a fee for assets evaluation was low. In terms of the distribution, customers can pay in many ways. In terms of marketing promotion, the bank provided gifts and souvenirs for customers on special occasions. In terms of the personnel, officers provided convenient and fast contact. In terms of the physical environment, the bank had sufficient and modern devices for service.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1.1 สันเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	6
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	9
2.1.3 ฟังก์ชันอุปสงค์	10
2.1.4 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	12
2.1.5 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	15
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	20
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	21
3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	22
3.4 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	24

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	31
4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน	35
4.3.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	35
4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	36
4.3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	37
4.3.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	38
4.3.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	40
4.3.6 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	41
4.3.7 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	43
4.3.8 ลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	44
4.4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน	46
4.4.1 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์	46
4.4.2 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านราคา	47
4.4.3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการจัดจำหน่าย	48

4.4.4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการส่งเสริมการตลาด	48
4.4.5 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร	49
4.4.6 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการ	50
4.4.7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	50
4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการศึกษา	57
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	61
5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	61
เอกสารอ้างอิง	63
ภาคผนวก	64
ประวัติผู้เขียน	72

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1.1	จำนวนเงินในการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน รวมทั้งประเทศ ปี พ.ศ. 2551 – 2556	2
ตารางที่ 1.2	จำนวนเงินในการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของ ธนาคารออมสินทั้งหมดในจังหวัดลำพูน ปี พ.ศ. 2553 – 2556	3
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน	29
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	31
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	33
ตารางที่ 4.4	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์	36
ตารางที่ 4.5	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านราคา	37
ตารางที่ 4.6	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านการจัดจำหน่าย	38
ตารางที่ 4.7	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านการส่งเสริมการตลาด	39
ตารางที่ 4.8	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร	41
ตารางที่ 4.9	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการ	42

ตารางที่ 4.10	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	44
ตารางที่ 4.11	ความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน	45
ตารางที่ 4.12	ลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	46
ตารางที่ 4.13	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์	47
ตารางที่ 4.14	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านราคา	47
ตารางที่ 4.15	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการจัดจำหน่าย	48
ตารางที่ 4.16	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการส่งเสริมการตลาด	49
ตารางที่ 4.17	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร	49
ตารางที่ 4.18	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการ	50
ตารางที่ 4.19	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	51
ตารางที่ 4.20	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ภาพรวม	52
ตารางที่ 4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	53
ตารางที่ 4.22	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	53
ตารางที่ 4.23	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	54

ตารางที่ 4.24	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	54
ตารางที่ 4.25	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	55
ตารางที่ 4.26	ความสัมพันธ์รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	55
ตารางที่ 4.27	ความสัมพันธ์รายจ่ายเพื่อชำระหนี้ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน	56



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โครงการธนาคารประชาชนเป็นหนึ่งในนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลเพื่อให้คนจนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำเงินทุนดังกล่าวไปประกอบอาชีพ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หรือชำระหนี้อื่นๆ ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการออมให้เกิดขึ้นในหมู่คนไทยตั้งแต่ปีพ.ศ.2456 จนอาจกล่าวได้ว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนคนไทยอย่างมากหน่วยงานหนึ่งซึ่งธนาคารออมสินได้ตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องทำหน้าที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการทางการเงินประกอบกับนโยบายของรัฐบาลมุ่งเน้นให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกระดับและส่งเสริมผู้ประกอบการอย่างยุติธรรม(วารสารออมสิน, 2544:9) ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานที่รัฐบาลกำหนดให้จัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนขึ้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2544 เพื่อตอบสนองความต้องการเงินทุนของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยโดยการให้บริการด้านการออมทรัพย์บริการด้านสินเชื่อที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยากในวงเงินที่เพียงพอต่อความจำเป็นต้องใช้จริงและอยู่ในวิสัยที่ผู้กู้จะสามารถชำระคืนได้ ตลอดจนบริการด้านการเงินในรูปแบบอื่นๆตามความต้องการนอกจากนี้ยังมีบริการฝึกอบรมที่จำเป็นให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาทั้งทางด้านการเงินอาชีพและด้านอื่นๆเป็นพิเศษแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนด้วย

จากการที่ประชากรฐานรากประสบปัญหาทางการเงินเป็นจำนวนมาก และมีต้นทุนในการดำรงชีพที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจหรือไม่ได้รับโอกาสในการเข้าสู่บริการทางการเงินในระบบเท่าที่ควร หากสามารถนำบุคคลกลุ่มนี้เข้าสู่บริการทางการเงินในระบบได้จะทำให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ดีขึ้น ธนาคารออมสินได้ให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน มุ่งเน้นสนับสนุนกลุ่มลูกค้าฐานราก ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในระบบเศรษฐกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจโดยรวม และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมอีกด้วย

โครงการธนาคารประชาชนซีดหลัก แนวทางการดำเนินงาน 3 ประสาน ที่ต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ การสร้างวินัยการออม การส่งเสริมด้านความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกค้าและพนักงานของธนาคาร การส่งเสริมด้านแหล่งเงินทุน

ในระยะแรก การให้สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนกำหนดวงเงินกู้เริ่มต้นไม่สูงมากนัก เริ่มต้นกู้ครั้งแรกไม่เกิน 15,000 บาท วงเงินกู้ครั้งที่ 2 ไม่เกิน 30,000 บาท วงเงินกู้ครั้งที่ 3 ไม่เกิน 50,000 บาท กรณีลูกค้ามีวินัยในการออมและประวัติการชำระหนี้ดี สามารถขอใช้บริการสินเชื่อได้ในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท กระทั่งในปัจจุบันสามารถกู้ได้สูงสุดไม่เกิน 200,000 บาท ระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน กรณีไม่ผิดนัดชำระหนี้ในปีแรก หรือลูกค้าที่มีหน่วยงานรวบรวมเงินนำส่งธนาคาร อัตราดอกเบี้ยลดลงเหลือร้อยละ 0.50 ต่อเดือน

ธนาคารออมสินมีการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา ซึ่งการอนุมัติสินเชื่อมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วง ปี พ.ศ. 2555 มีการอนุมัติสินเชื่อมากถึง 45,848.87 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี พ.ศ. 2554 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 112.28 และในปี พ.ศ. 2556 มีการอนุมัติสินเชื่อ 39,000.00 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี 2555 ลดลงร้อยละ 14.87 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1.1 จำนวนเงินในการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน รวมทั้งประเทศ ปี พ.ศ. 2551 – 2556

	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
จำนวนเงินอนุมัติ (ล้านบาท)	5,247.92	19,182.67	14,607.59	21,598.64	45,848.87	39,030.00
อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	+256.53	-23.85	+47.86	+112.28	-14.87

ที่มา: ธนาคารออมสิน, 2551 – 2556

เมื่อพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในภาค 8 ซึ่งมีพื้นที่ในการให้บริการครอบคลุม 3 จังหวัดในภาคเหนือ ประกอบด้วย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2555 มีการอนุมัติสินเชื่อมากถึง 2,865.99 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี พ.ศ. 2554 เพิ่มขึ้นร้อยละ 123.49 ในปี 2556 มีการอนุมัติสินเชื่อ 2,381.11 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี พ.ศ. 2555 ลดลง ร้อยละ 16.92 และเมื่อพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดลำพูน มี

แนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยในปี พ.ศ. 2555 มีการอนุมัติสินเชื่อมากถึง 730.77 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี พ.ศ. 2554 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 127.28 ในปี 2556 มีการอนุมัติสินเชื่อ 585.53 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี พ.ศ. 2555 ลดลงร้อยละ 20.77 ธนาคารออมสินสาขานิกมอุตสาหกรรมลำพูน เป็นสาขาหนึ่งในจังหวัดลำพูน ที่ตั้งอยู่ในย่านนิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยในปี พ.ศ. 2555 มีการอนุมัติสินเชื่อมากถึง 79.13 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี พ.ศ. 2554 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 102.43 ในปี 2556 มีการอนุมัติสินเชื่อ 66.28 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการอนุมัติสินเชื่อของปี พ.ศ. 2555 ลดลงร้อยละ 16.23 เช่นกัน จะเห็นได้ว่าการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในปี 2556 นั้นปรับตัวลดลงเล็กน้อยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งระดับภาค จังหวัด และสาขา ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนเงินในการอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินทั้งหมด ในจังหวัดลำพูน ปี พ.ศ. 2553 – 2556

ธนาคารออมสิน		ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
ภาค 8	จำนวนเงินอนุมัติ (ล้านบาท)	996.12	1,282.39	2,865.99	2,381.11
	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	+28.74	+123.49	-16.92
จังหวัดลำพูน	จำนวนเงินอนุมัติ (ล้านบาท)	286.21	320.86	730.77	585.53
	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	+12.11	+127.28	-20.77
สาขานิกม อุตสาหกรรม ลำพูน	จำนวนเงินอนุมัติ (ล้านบาท)	30.53	39.09	79.13	66.28
	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	+28.04	+102.43	-16.23

ที่มา: ธนาคารออมสินเขตลำพูน, 2553 – 2556

ธนาคารออมสินดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าสู่ระบบโครงสร้างทางการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกระดับ และส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นฐาน ได้มีแหล่งเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพอย่างยุติธรรม และหลุดพ้นจากวงจรการเงินนอกระบบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การศึกษาเพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยมีปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า และยังสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของธนาคารออมสิน ให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานให้สูงขึ้นในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ เพื่อให้เป็นข้อมูลแก่ธนาคารออมสินในการได้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ รวมถึงความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปวางแผนในการดำเนินงานรวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของธนาคารออมสินให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2557 โดยสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ในช่วงเวลา 10.00 - 17.00 น. แบ่งตามวงเงินอนุมัติสินเชื่อ วงเงินไม่เกิน 50,000 ,วงเงิน 50,001 – 100,000 ,วงเงิน 100,001 – 200,000

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อ หมายถึง เป็นความเชื่อถือนและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคต

สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน หมายถึง เงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ หรือเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หรือชำระหนี้อื่นๆ เป็นสินเชื่อที่สนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพ หรือมีธุรกิจขนาดย่อมเป็นของตนเอง โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือ ใช้ในการหมุนเวียนในการใช้จ่ายและชำระหนี้ต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความเป็นมาของโครงการ

จากการที่ประชากรฐานรากประสบปัญหาทางการเงินเป็นจำนวนมาก และมีต้นทุนในการดำรงชีพที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจหรือไม่ได้รับโอกาสในการเข้าสู่บริการทางการเงินในระบบเท่าที่ควร หากสามารถนำบุคคลกลุ่มนี้เข้าสู่บริการทางการเงินในระบบได้จะทำให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ดีขึ้น รัฐบาลจึงมอบหมายให้ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมุ่งเน้นสนับสนุนกลุ่มลูกค้าฐานราก ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในระบบเศรษฐกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจโดยรวม และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมอีกด้วย (ธนาคารออมสิน, 2556)

แนวทางการดำเนินงาน

สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนยึดหลัก แนวทางการดำเนินงาน 3 ประสาน ที่ต้องดำเนินการไปพร้อมๆกัน ได้แก่

1. การสร้างวินัยการออม ส่งเสริมให้ประชาชนรักการออม ให้มีการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีวินัยทางการเงิน
2. ส่งเสริมด้านความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่ของธนาคาร โดยมีการลงพื้นที่ไปพบปะลูกค้าถึงสถานที่ประกอบการ
3. ส่งเสริมด้านแหล่งเงินทุน เพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้อย่างทั่วถึง โดยส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุนประกอบอาชีพในวงเงินที่เพียงพอต่อความจำเป็น

ธนาคารออมสินได้เปิดให้บริการ "สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน" อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2557 ณ ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ

วัตถุประสงค์ของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

1. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
2. เพื่อขยายโอกาสให้กับประชาชนฐานรากได้เข้าสู่แหล่งเงินทุนในระบบ
3. เพื่อให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้ และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
4. เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเนื่องจากปัญหาความยากจน
5. เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐานในการดำรงชีพ

รูปแบบการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ในช่วงแรก การให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนกำหนดวงเงินกู้เริ่มต้นไม่สูงมากนัก เริ่มต้นวงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกิน 15,000.00 บาท วงเงินกู้ครั้งที่ 2 ไม่เกิน 30,000.00 บาท วงเงินกู้ครั้งที่ 3 ไม่เกิน 50,000.00 บาท กรณีลูกค้ามีวินัยในการออมและประวัติการชำระหนี้ดี สามารถขอใช้บริการสินเชื่อได้ในวงเงินไม่เกิน 100,000.00 บาท และสามารถเข้าสู่บริการสินเชื่อแบบอัตราดอกเบี้ยปกติของธนาคารได้

ต่อมาเพื่อให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และขยายโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึง ธนาคารจึงมีการปรับหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้กู้ โดยไม่ต้องมีลำดับขั้น แต่ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการใช้เงิน และความสามารถในการชำระคืน

คุณสมบัติของผู้กู้

1. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำ ที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น หรือไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ แต่มีความตั้งใจประกอบอาชีพอิสระรายย่อย ทั้งนี้

- 1.1 ผู้ประกอบอาชีพรายย่อย เช่น ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย บริการ และผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อจำหน่าย หรือ
- 1.2 ผู้มีรายได้ประจำ เช่น ข้าราชการ ทหาร ตำรวจ ลูกจ้างหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจหรือบริษัทเอกชนที่มีเงินเดือนประจำ หรือ
- 1.3 ผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย

2. อายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาผู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
3. เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้
4. มีสถานที่ประกอบอาชีพที่แน่นอน
5. เปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก ณ สาขาที่ยื่นกู้

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นเงินทุน หรือเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ หรือเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หรือชำระหนี้สินอื่นๆ

จำนวนเงินให้กู้

ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน ไม่เกินรายละ 200,000.00 บาท
อัตราดอกเบี้ย

1. วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000.00 บาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.50 ต่อเดือน (Flat Rate)
2. วงเงินกู้ตั้งแต่ 30,001.00 – 200,000.00 บาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน (Flat Rate) กรณีไม่ผิดนัดชำระหนี้ในปีแรก อัตราดอกเบี้ยลดลงเหลือร้อยละ 0.50 ต่อเดือน (Flat Rate)
3. กรณีเป็นลูกค้าที่มีหน่วยงานรวบรวมเงินนำส่งธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยทุกวงเงินร้อยละ 0.50 ต่อเดือน (Flat Rate)

การชำระคืน

ผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 8 ปี (96 งวด)

หลักประกัน

1. บุคคลค้ำประกัน

กรณีวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000.00 บาท

- เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอน ตั้งแต่เดือนละ 7,000.00 บาท ขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 1 คน

กรณีวงเงินกู้ตั้งแต่ 50,001.00 – 200,000.00 บาท

- เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอน ตั้งแต่เดือนละ 7,000.00 บาท ขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 2 คน

- เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอน ตั้งแต่เดือนละ 15,000.00 บาท ขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 1 คน
2. หลักทรัพย์ค้ำประกัน
- สมุดเงินฝาก และ/หรือสลากออมสินพิเศษ
 - ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด ที่ดินว่างเปล่าที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

เอกสารประกอบการขอกู้เงิน

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรอื่นที่มีเลขประจำตัวประชาชนผู้กู้และผู้ค้ำประกัน
2. สำเนาทะเบียนบ้านผู้กู้และผู้ค้ำประกัน
3. สำเนาสมุดเงินฝากธนาคารออมสินสาขาที่ยื่นเรื่องขอกู้
4. รูปถ่ายผู้กู้ 1 นิ้ว และรูปถ่ายสถานประกอบการอย่างละ 1 รูป
5. กรณีผู้กู้และผู้ค้ำประกันเป็นผู้มีรายได้ประจำใช้หนังสือรับรองการเป็นพนักงานหรือเอกสารแสดงรายได้เช่น สลิปเงินเดือน
6. กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันใช้สำเนาเอกสารหลักประกัน เช่น โฉนดที่ดิน

ค่าธรรมเนียมบริการ

1. กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดค่าธรรมเนียมบริการประเมินราคาหลักทรัพย์ ตามประกาศธนาคาร
2. ยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้สินเชื่อ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior)

พฤติกรรมของผู้บริโภค คือ เหตุจูงใจที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โดยได้รับจากสิ่งกระตุ้น ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้นจากภายใน และสิ่งกระตุ้นภายนอก สิ่งกระตุ้นจากภายนอก เป็นปัจจัยที่นักการตลาดจะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวกำหนดให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการและจูงใจให้เกิดการตัดสินใจในการซื้อสินค้าหรือบริการในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

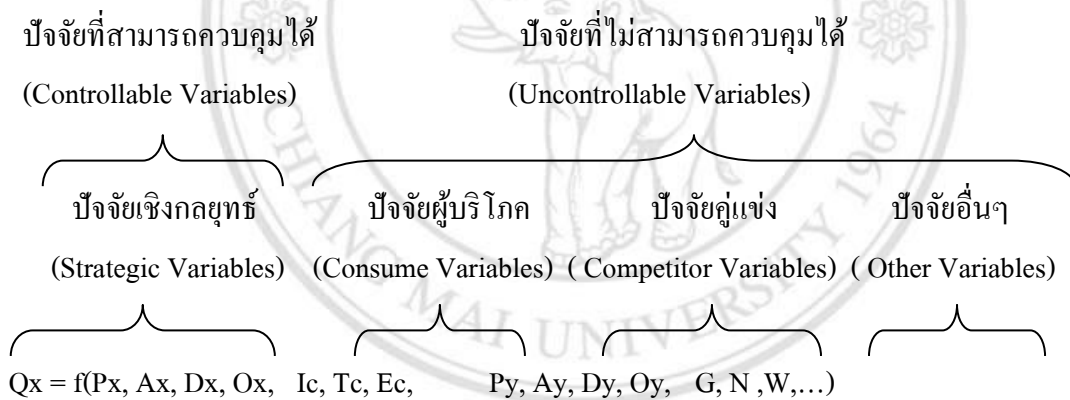
1. สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ประกอบด้วยสิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด

2. สิ่งกระตุ้นอื่นๆ ประกอบด้วย ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและ การเมือง ด้านวัฒนธรรม

เมื่อผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ซึ่ง ผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ดังนั้นผู้ผลิตหรือผู้ขายจึงต้องหาวิธีการต่างๆ ที่จะค้นหา เพื่อที่จะนำมาจัดส่วนผสมทางการตลาดต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง ในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อแล้ว มีการตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1.3 ฟังก์ชันอุปสงค์

ฟังก์ชันของอุปสงค์เป็นการแสดงความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างปริมาณการซื้อของสินค้าชนิดใด ชนิดหนึ่ง กับปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของสินค้าชนิดนั้น สามารถเขียนด้วยสัญลักษณ์ทาง พิชคณิตดังนี้ (วินัสถุขัย, 2548)



โดยตัวแปรที่อยู่ทางซ้ายมือเป็นตัวแปรผล (ตัวแปรตาม) ในที่นี้คือ Q_x ซึ่งเป็นปริมาณสินค้า X ที่มีผู้ เสนอซื้อ ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรทั้งหลายที่อยู่ในวงเล็บทางขวามือ (ตัวแปรอิสระ)

ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่ออุปสงค์ของสินค้า X หรือปัจจัยกำหนดอุปสงค์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1) ตัวแปรที่ผู้ขายสามารถควบคุมได้ (Controllable Variables) คือตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อ อุปสงค์ต่อสินค้า X และผู้ขายสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดได้ ซึ่งได้แก่ 4Ps

1.1) ราคาของสินค้า X (Price of Product $X = P_x$) โดยทั่วไปถ้าราคาสินค้าสูงขึ้น ผู้ ซื้อจะซื้อสินค้า X ในปริมาณที่ลดลง และในทางตรงข้ามถ้าราคาลดลงปริมาณสินค้า X ที่ผู้ซื้อต้องการ เสนอซื้อก็จะเพิ่มมากขึ้น ยกเว้นสินค้าที่แสดงความเชิดหน้าชูตา ถ้ามีราคาต่ำ ปริมาณเสนอซื้อจะ น้อยลง ดังนั้นผู้ขายสามารถกำหนดราคาได้ว่าควรจะขายในราคาเท่าไร

1.2) การส่งเสริมการขายสินค้า (Promotion Strategy = Ax) ซึ่งได้แก่ปัจจัยที่สามารถส่งเสริมการขาย (Advertising and Promotion Efforts) ได้มากขึ้น เช่น การโฆษณา การลดแลกแจกแถม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้ผู้ซื้อซื้อสินค้า X มากขึ้น ดังนั้นผู้ขายสามารถกำหนดได้ว่าควรจะมีค่าใช้จ่ายในการโฆษณาเท่าไร มีการลดแลกแจกแถมอะไรบ้าง

1.3) ตัวสินค้า X เอง (Product Quality & Design X = Dx) ซึ่งได้แก่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ คุณภาพของสินค้า X เอง ผู้ซื้อสินค้าบางคนซื้อสินค้าเพราะชอบรูปลักษณ์แบบใหม่ๆ ของสินค้า ดังนั้นผู้ขายสามารถเปลี่ยนแปลงรูปลักษณ์ของสินค้าที่จะเข้าถึงลูกค้าบางกลุ่มได้

1.4) การวางขายสินค้า X (Place of Sale = Oc) ซึ่งได้แก่ ที่ตั้ง คลังสินค้าที่จำหน่ายสินค้า X ถ้าหากสินค้า X วางขายอยู่ทั่วไป ลูกค้าสามารถหาซื้อได้ง่าย ดังนั้นผู้ขายสามารถให้บริการต่างๆ ตามมา เช่น ให้คำแนะนำการใช้ ช่อม ปรึกษา ซึ่งช่วยเพิ่มยอดขาย เช่นเดียวกับที่ตั้งของร้านขายสินค้า ร้านค้าปลีกที่ตั้งอยู่ย่านการค้า อาจมียอดขายเป็นสามเท่าของร้านขายบนถนนที่มีการจราจรน้อย

2) ตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ (Uncontrollable Variables) ตัวแปรที่ผู้ขายไม่สามารถควบคุมได้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค (Consumer Variables) ผู้ซื้อสินค้า X ประกอบไปด้วย

2.1.1) รายได้ของผู้ซื้อ / ผู้บริโภค (I_c) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคและปริมาณซื้อสินค้า X สามารถคาดได้ว่าจะเป็นบวกหรือลบได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้า

ก. ถ้าเป็นสินค้าปกติ (Normal or Superior Goods) เมื่อผู้ซื้อที่มีรายได้เพิ่มขึ้น ปริมาณสินค้าที่ผู้บริโภคร้องการเสนอซื้อจะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย โดยมีความสัมพันธ์ไปในทางบวก

ข. ถ้าเป็นสินค้าด้อย (Inferior Goods) ผู้ซื้อจะต้องการสินค้าในปริมาณที่สูงเมื่อผู้ซื้อรายได้ต่ำมากกว่า เมื่อเขามีรายได้สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น เราจะสังเกตเห็นว่าคนจนมีแนวโน้มที่จะบริโภคข้าวมากกว่าคนที่มียาได้สูง เมื่อราคาสินค้าด้อยสูงขึ้น ผู้ซื้อที่มีความรู้สึกว่ายาค่าได้ลดลงเพราะซื้อสินค้าได้ปริมาณน้อยลง จึงจำเป็นต้องลดการซื้อสินค้าบางอย่างที่จำเป็นน้อยกว่าเพื่อนำมาซื้อสินค้าด้อยเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันเมื่อราคาสินค้าด้อยลดลง ผู้ซื้อที่มีความรู้สึกว่ายาค่าได้เพิ่มมากขึ้น เพราะสามารถซื้อสินค้าเหล่านี้ได้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ผู้ซื้อจึงมักซื้อสินค้าอื่นบางอย่างที่มีคุณภาพดีกว่ามาบริโภคแทน ปริมาณสินค้าด้อยที่เคยซื้อประจำจึงลดลงไป

2.1.2) รสนิยมและความชอบของผู้บริโภค (Consumer Tasters and Preference: TC) การเปลี่ยนแปลงรสนิยมของผู้ซื้อก็มีผลต่อปริมาณสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการซื้อ หากผู้

ซื้อหันมานิยมชมชอบสินค้า X ก็ย่อมจะทำให้ปริมาณสินค้า X ที่จะขายได้เพิ่มมากขึ้น หรือในทางตรงกันข้ามถ้าความนิยมชมชอบสินค้า X ลดลง ก็จะทำให้อุปสงค์ของสินค้า X ลดลงไปด้วย

2.1.3) การคาดคะเนของผู้ซื้อ (Expectation: E_c) เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานะทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค ซึ่งอาจเป็นการคาดคะเนเกี่ยวกับราคาสินค้านั้นในอนาคต หรือการคาดคะเนเกี่ยวกับรายได้ของผู้ซื้อในอนาคต

2.2) ตัวแปรซึ่งเกี่ยวข้องกับคู่แข่งรายอื่น (Competitor Variables) ซึ่งอาจเป็นคู่แข่งซึ่งขายสินค้า Y ซึ่งสามารถใช้ทดแทนสินค้า X ได้ หรืออาจเป็นผู้ขายซึ่งขายสินค้า Z ซึ่งสามารถใช้ร่วมกับสินค้า X ได้ ซึ่งประกอบไปด้วย

2.2.1) ราคาของสินค้าที่เกี่ยวข้องกันกับสินค้า X (Price of Related Products) ถ้าราคาของสินค้าที่ใช้ทดแทนกัน (P_y) เพิ่มขึ้น เราคาดได้ว่าผู้ซื้อหันไปซื้อสินค้า X เพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้า P_y ลดลง ปริมาณซื้อ Q_x จะลดลงด้วย ในกรณีที่เป็นราคาของสินค้าที่ใช้ร่วมกัน (P_z) เพิ่มสูงขึ้น เราคาดได้ว่าผู้ซื้อจะลดการซื้อสินค้า X ลง ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการลดลงของ P_z จะเห็นว่า Q_x จะเพิ่มสูงขึ้น

2.2.2) การส่งเสริมการขายของสินค้าที่เกี่ยวข้อง (A_y) การโฆษณาและการส่งเสริมการขายของผู้ขายสินค้า Y ทำให้ปริมาณการซื้อสินค้า X ลดลง ในทางตรงกันข้าม การส่งเสริมการขายของสินค้า Z จะมีผลทำให้ปริมาณซื้อสินค้า X เพิ่มขึ้น

2.3) ตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ (Other Uncontrollable Variables) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น

2.3.1) นโยบายของรัฐบาล (G) ซึ่งอาจจะส่งเสริมหรือลดปริมาณการซื้อสินค้า X

2.3.2) จำนวนผู้ซื้อหรือขนาดของประชากร (N) ซึ่งจะมีผลในทางบวกกับอุปสงค์ของสินค้า

2.3.3) สภาพดินฟ้าอากาศ (W) อาจจะสนับสนุนและลดการซื้อสินค้า X ได้ เช่น ปริมาณน้ำฝนในพื้นที่อาจส่งผลให้ปริมาณการซื้อเครื่องกันฝนเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2.1.4 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ (Marketing Mix)

ศิริวรรณเสวีรัตน์และคณะ(2541), ได้อธิบายว่า ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการหมายถึงตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค โดยมีส่วนประสมการตลาดเป็นตัวสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อที่มีศักยภาพเพื่อชักจูงทัศนคติและพฤติกรรมในการซื้อส่วนประสมการตลาดประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ(Product and Service)หมายถึง สิ่งที่เสนอขายเพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้าบริการความคิดสถานที่องค์กรหรือนุคคลผลิตภัณฑ์ต้องมีสรรพประโยชน์มีคุณค่าในสายตาของลูกค้าจึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างทางการแข่งขัน

1.2 พิจารณาจากองค์ประกอบ(คุณสมบัติ)ของผลิตภัณฑ์เช่นประโยชน์พื้นฐานรูปร่างลักษณะคุณภาพการบรรจุภัณฑ์ตราสินค้าฯลฯ

1.3 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้นซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์และสายผลิตภัณฑ์

2. ราคา (Price)หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงินและราคาเป็นต้นทุนของลูกค้าผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

2.1 คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น

2.2 ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.3 สภาพการแข่งขันในตลาด

2.4 กลยุทธ์การตลาดอื่นๆที่เกี่ยวข้องเช่นภาพลักษณ์ของสินค้าการส่งเสริมการขาย

3. การจัดจำหน่าย(Place หรือ Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันหรือกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาดสถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายก็คือสถาบันการตลาดส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้าประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลังการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่ายหมายถึงเส้นทางที่ผลิตภัณฑ์หรือกรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาดในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วยผู้ผลิตคนกลางผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

3.2 การสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาดหมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมการกระจายตัวของสินค้า

4. การส่งเสริมการตลาด(Promotion)เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อการติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขายและการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คนเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบประสมประสาน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้าผลิตภัณฑ์คู่แข่ง โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้เครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญมีดังนี้

4.1 การโฆษณาเป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและผลิตภัณฑ์บริการหรือความคิดที่ต้องการมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ

4.2 การขายโดยใช้พนักงานเป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจุดตลาดโดยใช้บุคคล

4.3 การส่งเสริมการขายหมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขายและการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจทดลองใช้หรือการซื้อโดยลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือบุคคลอื่น

4.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงินกระบวนการประชาสัมพันธ์หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งการให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

4.5 การตลาดทางตรงและการตลาดเชื่อมตรงเป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรงหรือหมายถึงวิธีการต่างๆที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันที

5. บุคลากร(People)หรือพนักงาน (Employee) เป็นส่วนประสมการตลาดซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือกการฝึกอบรมการจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้และสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งพนักงานต้องมีความสามารถมีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ รวมทั้งมีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัทจะครอบคลุม 2 ประเด็นดังนี้

5.1 บทบาทของบุคลากรสำหรับธุรกิจบริการผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อมๆกันด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกันคุณภาพการบริการของลูกค้ารายหนึ่งอาจมีผลมาจากลูกค้าอื่นแนะนำมาตัวอย่างที่เกิดขึ้นเช่นกลุ่มลูกค้าจากธนาคารที่บอกต่อกัน ไปแต่ปัญหาหนึ่งที่ผู้บริหารการตลาดจะพบก็คือการควบคุมระดับของคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับคงที่

6. กระบวนการ (Process) ในกลุ่มธุรกิจบริการกระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสัมพันธ์เช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคลแม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่

สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทั้งหมดเช่นการเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการอำนาจตัดสินใจของพนักงานการที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการอย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้นแต่ยังมีความสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วยเนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับจะเห็นได้ว่าการจัดการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่งดังนั้นส่วนประสมการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ(Physical Evidence) หมายถึงการพัฒนาทางด้านกายภาพซึ่งลูกค้ามองเห็นได้และรูปแบบการให้บริการโดยการสร้างภาพรวมเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของการให้บริการอย่างชัดเจน

2.1.5 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค(Consumer Satisfaction)

ศิริวรรณเสวีรัตน์และคณะ (2541), อ้างในการค้นคว้าแบบอิสระของ วราภรณ์ แก้วสง่าได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพสินค้ากับความคาดหวังของลูกค้าซึ่งหากจะพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการขายของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้นซึ่งถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าระดับผลที่ได้รับของสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจซึ่งความแตกต่างกัน 3 ระดับของความพึงพอใจที่กล่าวมาจะส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและจะประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าต่อบุคคลอื่นๆต่อไป

ความพึงพอใจสามารถวัดได้โดยการใช้เครื่องมือในการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้ารวมทั้งเห็นว่าเครื่องมือที่ใช้วัดนั้นเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่นักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นวิธีการที่จะติดตามวัดผลและค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยยึดปรัชญาแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้ามีจุดมุ่งหมายที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยมีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงคือวิธีการสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือเพิ่มการบริการหน่วยธุรกิจจะต้องสามารถสร้างกำไรด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งอาจลงทุนมากขึ้นหรือมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้กำไรของธุรกิจลดลงและมีผลกระทบทั้งรายได้และต้นทุนดังนั้นผู้ประกอบการสามารถวัดติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้ด้วยวิธีการต่างๆดังนี้

1. ระบบการติดตามและข้อเสนอแนะ โดยการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานของบริษัทที่ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าวิธีนี้หน่วยธุรกิจต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้าโดยการถามให้ลูกค้าระบุปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์ว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่

3. การเลือกซื้อ โดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมายวิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนในการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจและคู่แข่งพร้อมทั้งมีการระบุปัญหาของสินค้าหรือบริการการวิเคราะห์ลูกค้าที่สูญเสียไปวิธีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนใช้ตราสินค้าอื่นจะทำให้ทราบถึงสาเหตุต่างๆที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรี ดันทเมืองยศ (2547) ทำการศึกษาการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนด้วยแบบสอบถามจำนวน 200 ราย ผลการศึกษาพบว่าผู้กู้เงินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้กู้ส่วนมากมีอายุระหว่าง 20 – 30 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพลูกจ้างห้างร้าน บริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 3,001-6,000 บาทต่อเดือน ผู้กู้ใช้บริการกับธนาคารมากที่สุด คือ การใช้บริการสินเชื่อเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพ และการใช้บริการด้านเงินฝาก ส่วนความถี่ในการใช้บริการกับธนาคาร 1-2 ครั้งต่อเดือน พฤติกรรมการใช้บริการอื่นๆ และสถานะการชำระคืนเงินกู้ของผู้พบว่า ผู้ก้นำเงินเข้าฝากกับธนาคารด้วยความถี่สองสัปดาห์ต่อครั้ง เคยยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกับโครงการธนาคารประชาชนมาแล้ว 2-3 ครั้งการกู้ยืมเงินแต่ละครั้งของผู้แต่ละอาชีพมีวัตถุประสงค์นำเงินไปใช้ในการประกอบอาชีพต่างกัน ผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ต้องการนำเงินไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและลูกจ้างบริษัทและรัฐวิสาหกิจต้องการนำเงินไปใช้ประโยชน์สำหรับการประกอบอาชีพเสริม และผู้กู้ที่ประกอบอาชีพอิสระต้องนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพอิสระของตน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนตามที่กำหนดไว้ในการศึกษา 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมีผลต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อของโครงการธนาคารประชาชนเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคารผู้เห็นว่ามีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นอันดับที่สอง ปัจจัยด้านแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ผู้เห็นว่ามีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นอันดับที่สาม และปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิกผู้เห็นว่ามีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นอันดับที่สี่ และผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ที่มีต่อโครงการ

ธนาคารประชาชน พบว่า ผู้ที่มีทัศนคติกับโครงการธนาคารประชาชนสูงสุดใน 3 เรื่อง คือ โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกกรอกออมทรัพย์โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีวินัยทางการเงินและสุดท้ายโครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีแหล่งทุนสำหรับการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น

อัจฉราสิทธิราช (2549) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายแบ่งตามกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 4,000.00 บาทต่อเดือนขึ้นไปและกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 6,500.00 บาทต่อเดือนขึ้นไปผลการศึกษพบว่าเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์คือสมัครเป็นสมาชิกได้ง่ายขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากส่วนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้ซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุดและจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการมากที่สุดคือปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างพบว่าปัญหาการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจนเป็นปัญหาที่สำคัญและรองลงมาคือปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้กับลูกค้าทราบ

สินธนา พลภักดี (2551) ศึกษาการประเมินผลการติดตามหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 1 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสมาชิกที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 จำนวน 500 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้มาชำระหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. มีอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจหรือมีคู่สมรสทำอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ มีสถานภาพสมรส เป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกภายในครอบครัว 3-4 คน และมีภาระส่งบุตรเรียนหนังสือควดูประสงค์ที่กู้จากโครงการเพื่อหมุนเวียนเงิน ผลการศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจากกลุ่มผู้มาใช้หนี้พบว่า ผู้มาชำระหนี้มีปัจจัยในการเกิดหนี้ค้างชำระจากราคาวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือภาวะเศรษฐกิจ ผลการติดตามหนี้ค้างชำระที่ผู้กู้ได้รับการติดต่อจากธนาคารพบว่า กลุ่มผู้มาชำระหนี้ได้รับการติดตามทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือการติดตามทางจดหมาย ติดตาม ณ สถานที่พัก/ที่ประกอบการ ให้บริษัทติดตามหนี้ และสุดท้ายติดตามจากฝ่ายกฎหมาย

เมริน วงศ์ชัย (2553) ทำการศึกษาพฤติกรรมของข้าราชการ และลูกจ้างประจำในการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทยจังหวัดลำพูน โดยใช้วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารทั้งหมด 243 ราย ส่วนการวิเคราะห์

ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อให้ลูกค้าเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย และการวัดความพึงพอใจใช้สถิติแบบลิเคิตสเกล ผลการศึกษาพบว่าธนาคารกรุงไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในปี 2552 จำนวน 91.8 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบเบิกเงินบัญชีโดยให้วงเงินคิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน จำนวน 13.6 ล้านบาท และสินเชื่อเอกประสงค์ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ให้ตามจำนวนเงินที่ขอกู้โดยลูกค้าต้องผ่อนชำระคืนเป็นงวด จำนวน 78.2 ล้านบาท ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการเทศบาล ซี 3 ถึง ซี 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,863 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ 3 อันดับแรกคือ สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ให้วงเงินกู้สูงถึง 5-10 เท่าของเงินเดือน รองลงมา คือสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน และอัตราดอกเบี้ยต่ำเมื่อเทียบกับเงินกู้ประเภทอื่น ตามลำดับ ลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ได้รับเงินกู้เฉลี่ยคนละ 87,875 บาท หรือคิดเป็น 6.8 เท่าของเงินเดือน โดยผู้ที่ข้าราชการเทศบาลได้รับวงเงินกู้สูงกว่าอาชีพอื่น โดยได้รับเงินกู้คนละ 14,000 บาท หรือคิดเป็น 7.6 เท่าของเงินเดือน ลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้ครั้งแรกคือ นำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มีระยะเวลาในการกู้เฉลี่ย 14 ปี เงินผ่อนเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 852 บาท โดยส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย หลักประกันที่ใช้ในการกู้ส่วนใหญ่ใช้บุคคลค้ำประกัน ลูกค้าที่เป็นข้าราชการครู และข้าราชการเทศบาลมีความพึงพอใจด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารมากที่สุด แต่ข้าราชการตำรวจและลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารมากที่สุด

แสงเดือน ปานขลิบ (2554) ศึกษาสภาพหนี้สินของลูกค้าในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตนครสวรรค์ 1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนในเขตนครสวรรค์ 1 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าตามลักษณะการประกอบอาชีพ ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอิสระ และลูกค้าที่มีรายได้ประจำ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอิสระส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรสแล้ว มีอายุเฉลี่ย 44 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,094 บาทต่อราย ก่อนเข้าร่วมโครงการกลุ่มตัวอย่างมีหนี้ในระบบเฉลี่ย 16,168 บาทต่อราย หนี้นอกระบบเฉลี่ย 7,015 บาทต่อราย รวมหนี้ทั้งสิ้นเท่ากับ 12,810 บาทต่อราย และมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อไปลงทุนประกอบอาชีพ หลังเข้าร่วมโครงการแล้วกลุ่มตัวอย่างได้รับสินเชื่อจากโครงการ 18,136 บาทต่อราย โดยต้องการนำเงินกู้ไปใช้ในเป็นทุนในการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างต้องการชำระเงินกู้คืนเฉลี่ยงวดละ 982 บาท จำนวน 23 งวดหลังจากเข้าร่วมโครงการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่กู้เงินจากแหล่งเงินกู้อื่น เนื่องจากเงินกู้ที่ได้รับจากโครงการเพียงพอ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ประจำ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรส

แล้ว มีอายุเฉลี่ย 37 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,393 บาทต่อราย ก่อนเข้าร่วมโครงการกลุ่มตัวอย่างมีหนี้ในระบบเฉลี่ย 13,672 บาทต่อราย หนี้นอกระบบเฉลี่ย 6,322 บาทต่อราย รวมหนี้ทั้งสิ้น 11,112 บาทต่อราย และมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำเงินไปลงทุนในการประกอบอาชีพหลังเข้าร่วมโครงการแล้วกลุ่มตัวอย่างได้รับสินเชื่อจากโครงการ 27,135 บาทต่อราย โดยต้องนำเงินกู้ไปใช้ในการประกอบ อาชีพเสริม กลุ่มตัวอย่างต้องการชำระเงินกู้คืนเฉลี่ยงวดละ 1,393 บาท จำนวน 25 งวด หลังจากเข้าร่วม โครงการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่กู้เงินจากแหล่งเงินกู้ อื่น เนื่องจากเงินกู้ที่ได้รับจากโครงการเพียงพอ

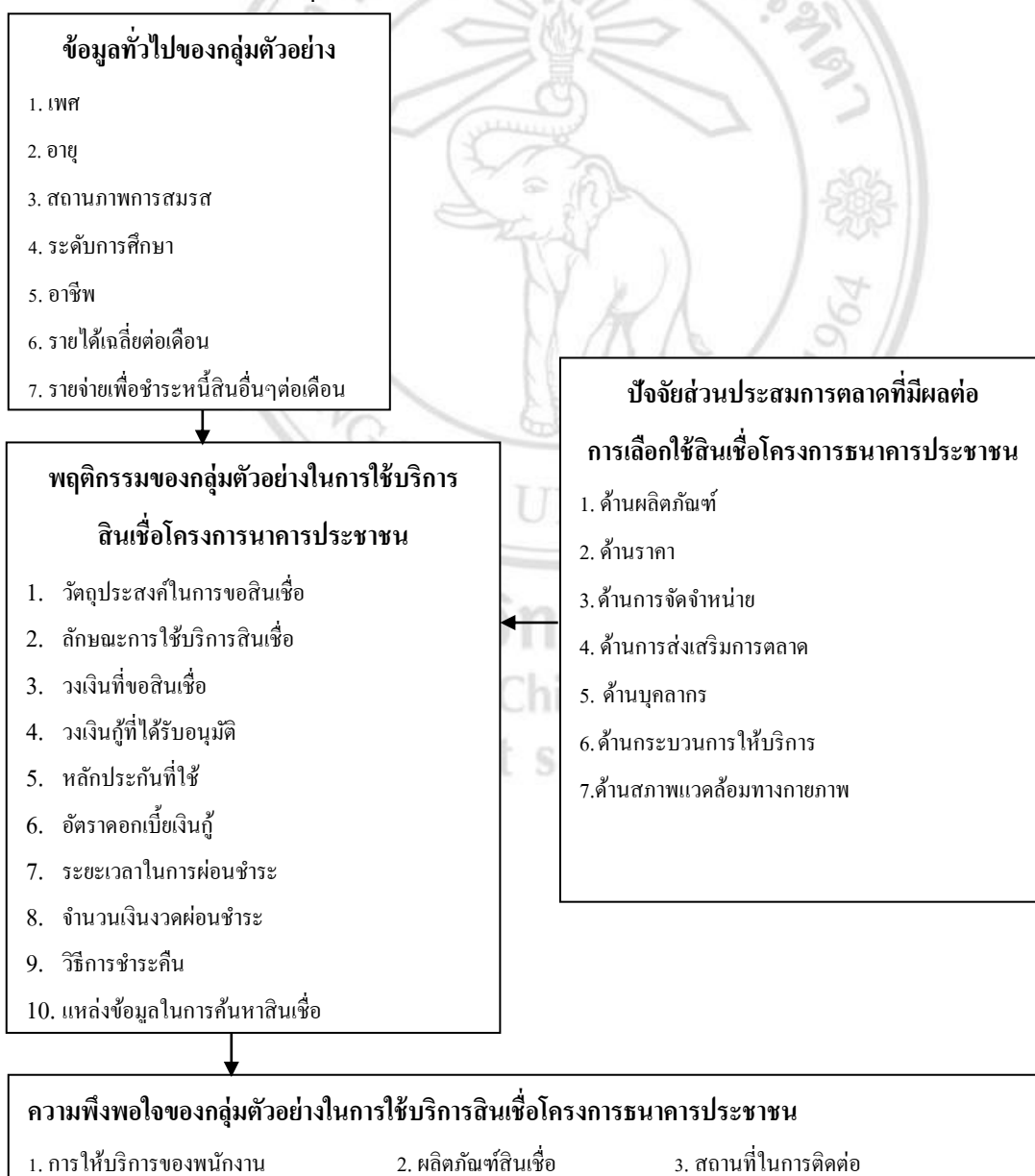
เจษฎา ดวงแก้ว (2555) การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ โดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 150 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคงเป็นหลัก (มากกว่า ร้อยละ 92) โดยเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารเนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 22.03) รองลงมาคือ มีหลายสาขาให้เลือกและมีการบริการตอนเย็น (ร้อยละ 16.95) และธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 14.41) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ คือ ธนาคารต้องมีชื่อเสียงและมั่นคงเป็นอันดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 4.07) อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและกระบวนการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.02) อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ (คะแนนเฉลี่ย 3.97) อันดับ 4 คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (คะแนนเฉลี่ย 3.85) และอันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา (คะแนนเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ นอกจากนี้ลักษณะของกิจการ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงาน วงเงินกู้ เงินลงทุน และรายได้ของกิจการยังมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนปัญหาสำคัญในการใช้บริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมาก เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ และค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งประเด็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้านักการออมเงิน สาขานักออมเงิน สาขาธนาคารออมสิน ดังนั้นจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้



3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ระหว่าง วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จำนวนทั้งสิ้น 2,288 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1) สุ่มมาจากประชากร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % เพื่อคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการแจกแบบสอบถามดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง (ร้อยละ 5)

ดังนั้น n มีค่าดังนี้

$$n = \frac{2,288}{1+2,288(0.05)^2}$$

$$n = 340.48$$

2) เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 340 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 และยินยอมให้ข้อมูล

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ตัวอย่างจำนวน 340 คน โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชชน ของธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูนซึ่งมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชชน ของธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- รายจ่ายเพื่อชำระหนี้สินอื่นๆต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้า ที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชชน ของธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ในการขอใช้สินเชื่อ
- ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ
- วงเงินสินเชื่อที่ขอใช้บริการ
- วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ

- หลักประกันที่ใช้
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
- จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ
- วิธีการผ่อนชำระคืน

- แหล่งข้อมูลในการค้นหาสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชชน ของธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง

- ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ
- การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี
- ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ง่าย

2. ปัจจัยด้านราคา

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ
- ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ
- จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่

- ช่องทางการเสนอสินเชื่อหลากหลาย
- ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่
- ผ่อนชำระได้หลายวิธี

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่

- เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม
- เลือกการกู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์
- ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ
- ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ

5. ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่

- พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ
- พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ

6. ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่

- การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
- การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วในการอนุมัติ
- มีความสะดวก รวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ

7. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่

- ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร
- ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ
- ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
- มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ของธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ประกอบด้วย

- การให้บริการของพนักงาน
- ผลិតภัณฑ์สินเชื่อ
- สถานที่ในการติดต่อ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วย ข้อมูลจากรายงานทางการเงินของธนาคาร
ออมสิน เช่น เงินให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และเงินให้สินเชื่อรวมทั้งประเทศของ
ธนาคารออมสิน ปี 2553 – 2556 จำนวนลูกค้าและจำนวนเงินให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ปี 2553 – 2556 ข้อมูลจากหนังสือคำสั่งของ
ธนาคารออมสินเรื่องหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีปฏิบัติของธนาคารออมสินในการให้สินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องวิทยานิพนธ์
รายงานการค้นคว้าอิสระจากห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตลอดจนข้อมูลที่มีการ
เผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาประกอบการศึกษา

3.4 วิธีการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร
ประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูนในครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
แบบสอบถาม และจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ เพื่อให้เป็นไปตาม
วัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิในส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ
สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเพื่อการชำระหนี้สินอื่นๆต่อ
เดือน และศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ได้แก่ ประเภทของการใช้บริการสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ลักษณะการให้บริการสินเชื่อ
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เงินผ่อนชำระต่องวด ช่องทางการชำระคืนเงินงวด
การผัดผ่อนชำระ และแหล่งข้อมูลที่ให้สินเชื่อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอเป็น
ตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนาประกอบหลังจากนั้นวิเคราะห์
ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเพื่อ
ชำระหนี้สินอื่นๆต่อเดือน กับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร
ประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูนประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการขอ

สินเชื่อ ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ หลักประกันที่ใช้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เงินผ่อนชำระต่องวด ช่องทางการชำระคืนเงินงวด และการผิคนัดชำระโดยทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ข้อมูลปฐมภูมิในส่วนของปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน แยกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเพื่อการชำระหนี้สินอื่นๆต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยวงเงินให้สินเชื่อที่ได้รับ และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่มีความรวดเร็ว ปัจจัยด้านราคา ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสม และค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย ช่องทางการเสนอสินเชื่อ และการกระจายตัวของสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และโปรโมชั่นการให้สิทธิพิเศษสำหรับหน่วยงานที่ทำข้อตกลง และการขยายเวลาผ่อนชำระเงินงวด ปัจจัยด้านบุคลากร ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการและความสามารถและทักษะของผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ประกอบด้วย ขั้นตอนความต่อเนื่องของการให้สินเชื่อ ความรวดเร็วในการอนุมัติ เอกสารประกอบการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก และการปรับเปลี่ยนเงินงวดของลูกค้า และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของสถานที่ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำแนกผู้ให้บริการออกเป็น 3 กลุ่ม ตามความถี่ของจำนวนวงเงินกู้ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับการอนุมัติ ดังนี้ กลุ่มที่ได้รับวงเงิน ไม่เกิน 50,000 บาท กลุ่มที่ได้รับวงเงิน 50,001 – 100,000 บาท และกลุ่มที่ได้รับวงเงิน 100,001 – 200,000 บาท ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยให้ผู้ให้บริการเรียงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งการวัดเป็น 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าคะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1
ไม่มีความสำคัญ	0

เมื่อทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัย และนำคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ย จัดลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดในแต่ละปัจจัย หลังจากนั้นทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ตามรูปแบบของตารางค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
2.51 – 3.00	สำคัญมาก
1.51 – 2.50	สำคัญปานกลาง
0.51 – 1.50	สำคัญน้อย
0.00 – 0.50	ไม่มีความสำคัญ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ข้อมูลปฐมภูมิในส่วนของ การศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเรียงอันดับความพึงพอใจจากการได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยมีลำดับ 1 ถึง 3 โดยลำดับที่ 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 และลำดับที่ 3 มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 และลำดับที่ไม่ได้เลือกมีคะแนนเท่ากับ 0 แสดงได้ดังนี้

ลำดับของความพึงพอใจ	คะแนนที่ให้
1	3
2	2
3	1
ลำดับที่ไม่ได้เลือก	0

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับความพึงพอใจ (Ranking) ที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดจะสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้แก่

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน กับธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ซึ่งผู้ศึกษา ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

4.4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

4.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่าง โดยรวม ซึ่งแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน และรายจ่ายเพื่อการชำระหนี้สินอื่นๆต่อเดือน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 อายุ 21-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000-15,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และรายจ่ายเพื่อชำระหนี้/เดือน มากกว่า 6,000 บาท จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	207	60.9
หญิง	133	39.1
รวม	340	100.0
2. อายุ		
21-30 ปี	128	37.6
31-40 ปี	104	30.6
41-50 ปี	65	19.1
51-60 ปี	43	12.6
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	340	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	59	17.4
สมรส/อยู่ด้วยกัน	254	74.7
หย่า/แยกกันอยู่	22	6.5
หม้าย	5	1.5
รวม	340	100.0
4. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	174	51.2
ปริญญาตรี	161	47.4
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.5
รวม	340	100.0
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	78	22.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	5.3
พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	97	28.5
ธุรกิจส่วนตัว	22	6.5
ค้าขาย	42	12.4
เกษตรกร	63	18.5
อื่น ๆ ระบุ ผู้ใช้แรงงาน	20	5.9
รวม	340	100.0
6. รายได้เฉลี่ย/เดือน		
น้อยกว่า 9,000 บาท	26	7.6
9,001-15,000 บาท	134	39.4
15,001-20,000 บาท	58	14.1
มากกว่า 20,000 บาท	122	35.9
รายได้เฉลี่ย รวม	340	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
7. รายจ่ายเพื่อชำระหนี้/เดือน		
น้อยกว่า 2,000 บาท	9	2.6
2,000 – 4,000 บาท	56	16.5
4,000 – 6,000 บาท	93	27.4
มากกว่า 6,000 บาท	182	53.5
รายจ่ายเฉลี่ย รวม	340	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่าง โดยรวมพบว่า วัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่ คือ เพื่อการอุปโภคบริโภค จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่) จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 แหล่งข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ คือ ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เพื่อลงทุนในกิจการใหม่	87	25.6
เพื่อลงทุนขยายกิจการ	40	11.8
เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ	91	26.8
เพื่อการอุปโภคบริโภค	221	65.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน(ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
2. ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่)	296	87.1
เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น	89	26.2
อื่นๆ	19	5.6
3. แหล่งข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร	87	25.6
ใช้บริการด้านอื่นๆของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว	29	8.5
ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน	222	65.3
ใช้บริการด้วยตนเอง	159	46.8
ใช้บริการจากสื่อโฆษณาต่างๆ	83	24.4
อื่นๆ	10	2.9

ที่มา : จากการคำนวณ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่าง โดยรวมพบว่า วงเงินที่ขอสินเชื่อ ส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 ใช้บุคคลเป็นหลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 ดอกเบี้ย 0.75/เดือน จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ระยะเวลาที่ท่านขอผ่อนชำระ จำนวน 8 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 ผ่อนชำระมากกว่า 3,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ชำระผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เงินที่ขอสินเชื่อ		
ไม่เกิน 50,000 บาท	21	6.2
50,001 – 100,000 บาท	125	36.8
100,001 – 200,000 บาท	194	57.1
รวม	340	100.0
2. เงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ		
ไม่เกิน 50,000 บาท	140	41.2
50,001 – 100,000 บาท	94	27.6
100,001 – 200,000 บาท	106	31.2
รวม	340	100.0
3. หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ		
บ้านพร้อมที่ดิน	35	10.3
บุคคล	301	88.5
พันธบัตรรัฐบาล	-	-
เงินฝาก	-	-
อื่นๆ	4	1.2
รวม	340	100.0
4. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ		
0.50	63	18.5
0.75	277	81.5
รวม	340	100.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน(ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่ท่านขอผ่อนชำระ		
5 ปี	124	36.5
6 ปี	5	1.5
8 ปี	150	44.1
10 ปี	61	17.9
รวม	340	100.0
6. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ		
น้อยกว่า 1,000 บาท	7	2.1
1,000-2,000 บาท	77	22.6
2,001-3,000 บาท	49	14.4
มากกว่า 3,000 บาท	207	60.9
รวม	340	100.0
7. วิธีการชำระคืน		
ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน	5	1.5
ผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน	177	52.1
ตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	142	41.8
หักในสลิปเงินเดือนผ่านหน่วยงาน	16	4.7
ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	-	-
รวม	340	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านราคา, ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย, ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด, ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้านกระบวนการ, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยได้ผลการศึกษานี้ ปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

4.3.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ ลำดับที่สอง คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง และลำดับที่สามคือ การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่าลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าทุกกลุ่มวงเงิน ให้ความสำคัญกับระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง และอันดับสองคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ยกเว้นในลำดับที่สอง ของกลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ที่ให้ความสำคัญกับการเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยส่วนประสม ทางการ ตลาด ด้านปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1. วงเงินสินเชื่อที่ ได้รับพิจารณา อนุมัติสูง	2.01	ปานกลาง	3	2.68	มาก	2	2.55	มาก	2
2. ระยะเวลาผ่อนมี ความเหมาะสมต่อ วงเงินกู้สินเชื่อ	2.42	ปานกลาง	1	2.78	มาก	1	2.56	มาก	1
3. การเสนอเพิ่ม และปรับเปลี่ยน วงเงินกู้ให้แก่ ลูกค้าชั้นดี	2.14	ปานกลาง	2	2.03	ปานกลาง	3	2.24	ปานกลาง	3
4. ขั้นตอนการ อนุมัติสินเชื่อที่ง่าย	2.00	ปานกลาง	4	1.99	ปานกลาง	4	2.08	ปานกลาง	4
รวม	2.14	ปานกลาง		2.37	ปานกลาง		2.36	ปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

**4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน**

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่าง โดยรวม ต่อปัจจัยด้านราคา พบว่า ลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าให้ความสำคัญกับ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ลำดับที่สอง คือ ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ และลำดับที่สามคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ โดยปัจจัยด้านราคามีความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า ลำดับที่หนึ่ง ที่มีความสำคัญในระดับมาก กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับ

ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ

ลำดับที่สอง ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านราคา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เหมาะสมต่อวงเงินการ ขอสินเชื่อ	2.00	ปานกลาง	3	2.27	ปานกลาง	3	2.30	ปานกลาง	3
2. ค่าธรรมเนียมประเมิน หลักทรัพย์ต่ำ	2.54	มาก	1	2.43	ปานกลาง	2	2.39	ปานกลาง	2
3. จำนวนเงินผ่อนชำระ ต่อ งวดต่ำ	2.51	มาก	2	2.84	มาก	1	2.74	มาก	1
รวม	2.35	ปานกลาง		2.51	มาก		2.48	ปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าให้ความสำคัญกับ ผ่อนชำระได้หลายวิธี ลำดับที่สอง คือ ช่องทางการเสนอสินเชื่อ

หลากหลาย และลำดับที่สามคือ ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่ โดยปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า ลำดับที่หนึ่ง ลูกค้านักกลุ่มวงเงิน ให้ความสำคัญกับเพื่อนชำระได้หลายวิธี โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง และอันดับสองคือ ช่องทางการเสนอสินเชื่อหลากหลาย ยกเว้นในลำดับที่สอง ของกลุ่มวงเงินอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ที่ให้ความสำคัญกับธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1. ช่องทางการเสนอสินเชื่อหลากหลาย	2.02	ปานกลาง	2	2.38	ปานกลาง	2	2.31	ปานกลาง	3
2. ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่	1.82	ปานกลาง	3	2.03	ปานกลาง	3	2.36	ปานกลาง	2
3. เพื่อนชำระได้หลายวิธี	2.36	ปานกลาง	1	2.49	ปานกลาง	1	2.39	ปานกลาง	1
รวม	2.07	ปานกลาง		2.30	ปานกลาง		2.35	ปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลำดับที่หนึ่ง ลูกค้านักให้ความสำคัญกับ เลือกรการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ลำดับที่

สอง คือ เลือกลงทุนเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ และลำดับที่สามคือ ธนาคาร ได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ โดยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่าลำดับที่หนึ่ง ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับเลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับเลือกกู้สินเชื่อเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์

ลำดับที่สอง ที่มีความสำคัญในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับเลือกกู้สินเชื่อเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ยกเว้นในลำดับที่สอง ของกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ที่ให้ความสำคัญกับเลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1. เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	2.64	มาก	1	2.46	ปานกลาง	1	2.16	ปานกลาง	2
2. เลือกกู้สินเชื่อเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์	1.46	น้อย	2	2.33	ปานกลาง	2	2.51	มาก	1
4. ธนาคาร ได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ	1.11	น้อย	3	1.65	ปานกลาง	4	1.77	ปานกลาง	3
รวม	1.58	ปานกลาง		2.10	ปานกลาง		1.98	ปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าให้ความสำคัญกับ พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ลำดับที่สองคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และลำดับที่สามคือ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ โดยปัจจัยด้านบุคลากรมีความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่าลำดับที่หนึ่ง ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับ พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ลำดับที่สอง ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับพนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ที่ให้ความสำคัญกับพนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด ปัจจัยด้าน บุคลากร	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1. พนักงานมี ประสบการณ์ และมีความ ชำนาญทางด้าน สินเชื่อ	2.16	ปานกลาง	1	2.06	ปานกลาง	2	2.25	ปานกลาง	3
2. พนักงานมี กิริยา มารยาท การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	2.04	ปานกลาง	3	2.48	ปานกลาง	1	2.42	ปานกลาง	2
3. พนักงานมี ความเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	2.09	ปานกลาง	2	1.98	ปานกลาง	3	2.44	ปานกลาง	1
4. พนักงานมี เพียงพอในการ ให้บริการ	1.43	น้อย	4	1.62	ปานกลาง	4	1.75	ปานกลาง	4
รวม	1.93	ปานกลาง		2.04	ปานกลาง		2.22	ปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

**4.3.6 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ
โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน**

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคาร ออมสิน
สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าลำดับที่
หนึ่ง ลูกค้าให้ความสำคัญกับ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ลำดับที่สอง คือ มีความ
สะดวกรวดเร็วในการ โทรศัพท์ติดต่อ และลำดับที่สามคือ การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วในการ
อนุมัติ โดยปัจจัยด้านกระบวนการมีความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ลำดับที่หนึ่ง ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ให้ ความสำคัญกับมีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ ลำดับที่สอง คือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ลำดับที่หนึ่ง ที่มีความสำคัญในระดับปาน กลาง การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ลำดับที่สอง คือ การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็ว ในการอนุมัติ

กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ลำดับที่หนึ่ง ที่มีความสำคัญในระดับมาก ให้ความสำคัญกับการขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนยุ่งยาก ลำดับที่สอง คือ มีความสะดวกรวดเร็วใน การโทรศัพท์ติดต่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด ด้านปัจจัยด้าน กระบวนการ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1.การขอสินเชื่อมี เงื่อนไขขั้นตอนไม่ ยุ่งยาก	2.16	ปานกลาง	2	2.47	ปานกลาง	1	2.25	ปานกลาง	1
2.การพิจารณา สินเชื่อมีความ รวดเร็วในการอนุมัติ	2.04	ปานกลาง	3	1.96	ปานกลาง	2	2.07	ปานกลาง	2
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการ โทรศัพท์ติดต่อ	2.43	ปานกลาง	1	1.90	ปานกลาง	3	2.12	ปานกลาง	2
รวม	2.17	ปานกลาง		2.11	ปานกลาง		2.25	ปานกลาง	รวม

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.7 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่าง โดยรวม ต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าให้ความสำคัญกับ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคงของธนาคาร ลำดับที่สอง คือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี และลำดับที่สามคือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า ลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าทุกกลุ่มวงเงิน ให้ความสำคัญกับธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร โดยมีความสำคัญในระดับมาก และอันดับสองคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ยกเว้นในลำดับที่สอง ของกลุ่มวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ที่ให้ความสำคัญกับธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.10



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด ด้านปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1. ธนาคารมี ชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของ ธนาคาร	2.99	มาก	1	2.78	มาก	1	2.96	มาก	1
2. ธนาคารมี อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและ เพียงพอต่อการ ให้บริการ	2.19	ปานกลาง	2	1.87	ปานกลาง	3	2.14	ปานกลาง	3
3. ธนาคารมีการ รักษาความ ปลอดภัยเป็นอย่างดี	1.79	ปานกลาง	3	2.36	ปานกลาง	2	2.44	ปานกลาง	2
4. มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ	1.67	ปานกลาง	4	1.30	น้อย		1.34	น้อย	4
รวม	2.16	ปานกลาง		2.08	ปานกลาง		2.22	ปานกลาง	รวม

ที่มา : จากการคำนวณ

**4.3.8 ลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้
บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน**

การจัดลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้
บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนนั้น ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อ โครงการ
ธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม
ต่อปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ลำดับที่สองคือ ด้าน
ผลิตภัณฑ์ ลำดับที่สามคือ ด้านการจัดจำหน่าย ลำดับที่สี่คือ ด้านกระบวนการ ลำดับที่ห้าคือ ด้าน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับที่หกคือ ด้านบุคลากร และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยทุกด้านมีความสำคัญในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.29	ปานกลาง	2
2. ปัจจัยด้านราคา	2.45	ปานกลาง	1
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	2.24	ปานกลาง	3
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	1.88	ปานกลาง	7
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	2.06	ปานกลาง	6
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ	2.18	ปานกลาง	4
7. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2.15	ปานกลาง	5
รวม	2.18	ปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า ลำดับที่หนึ่ง ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ลูกค้านักกลุ่มวงเงิน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา

กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ลำดับที่สอง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ ลำดับที่สามคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับที่สี่คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ห้าคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

กลุ่มวงเงินรวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ลำดับที่สอง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลำดับที่สี่คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ลำดับที่ห้าคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ลำดับที่สอง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลำดับที่สี่คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ลำดับที่ห้าคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

ปัจจัยส่วน ประสม ทางการตลาด	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการ อนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการ อนุมัติ 50,001 – 100,000 บาท			วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการ อนุมัติ 100,001 – 200,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความสำคัญ	ลำดับ
	ด้านผลิตภัณฑ์	2.14	ปานกลาง	4	2.37	ปานกลาง	2	2.36	ปานกลาง
ด้านราคา	2.35	ปานกลาง	1	2.51	มาก	1	2.48	ปานกลาง	1
ด้านการจัด จำหน่าย	2.07	ปานกลาง	5	2.30	ปานกลาง	3	2.35	ปานกลาง	3
ด้านการส่งเสริม การตลาด	1.58	ปานกลาง	7	2.10	ปานกลาง	5	1.98	ปานกลาง	7
ด้านบุคลากร	1.93	ปานกลาง	6	2.04	ปานกลาง	7	2.22	ปานกลาง	5
ด้านกระบวนการ	2.17	ปานกลาง	2	2.11	ปานกลาง	4	2.25	ปานกลาง	4
ด้าน สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ	2.16	ปานกลาง	3	2.08	ปานกลาง	6	2.22	ปานกลาง	6
รวม	2.16	ปานกลาง		2.08	ปานกลาง		2.22	ปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

4.4.1 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ อันดับที่สูงคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติสูง อันดับที่สองคือ ระยะเวลาผ่อนมีความ

เหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ อันดับที่สามคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ที่ง่าย และอันดับสุดท้ายคือ การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์	คะแนน	อันดับ
1. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง	703	1
2. ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ	671	2
3. การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี	65	4
4. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ง่าย	591	3

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.2 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านราคา

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่าความพึงพอใจ ด้านราคา อันดับที่หนึ่งคือ ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ อันดับที่สองคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ และอันดับสุดท้าย คือ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านราคา

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านราคา	คะแนน	อันดับ
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ	696	2
2. ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ	783	1
3. จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ	555	3

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่าความพึงพอใจ ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจ อันดับหนึ่งคือ ผ่อนชำระได้หลายวิธี อันดับที่สองคือ ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่ และอันดับสุดท้าย คือ ช่องทางการเสนอสินเชื่อหลากหลายตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการจัดจำหน่าย

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการจัดจำหน่าย	คะแนน	อันดับ
1. ช่องทางการเสนอสินเชื่อหลากหลาย	498	3
2. ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่	756	2
3. ผ่อนชำระได้หลายวิธี	779	1

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่าความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับหนึ่งคือ ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ อันดับที่สองคือ เลือกรู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม อันดับสามคือ เลือกรู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ และอันดับสุดท้าย คือ ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านการส่งเสริมการตลาด	คะแนน	อันดับ
1. เลือกรู้จักสินเชื่อที่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	504	2
2. เลือกรู้จักสินเชื่อที่มีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์	454	3
3. ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ	689	1
4. ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ	396	4

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.5 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร ออมสิน สาขาฉะเชิงเทราจำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่าความพึงพอใจ ด้านบุคลากร อันดับหนึ่งคือ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ อันดับที่สองคือ พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อันดับที่สามคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร

พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร	คะแนน	อันดับ
1. พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ	731	1
2. พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	682	2
3. พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	499	3
4. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	126	4

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.6 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่าความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ อันดับที่หนึ่งคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ อันดับที่สองคือ การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วในการอนุมัติ และอันดับสุดท้าย คือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการ	คะแนน	อันดับ
1. การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	464	3
2. การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วในการอนุมัติ	700	2
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการ โทรศัพท์ติดต่อ	864	1

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่าความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อันดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ อันดับที่สองคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี อันดับที่สามคือ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร และอันดับสุดท้าย คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	คะแนน	อันดับ
1. ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร	387	3
2. ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	768	1
3. ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี	760	2
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	125	4

ที่มา : จากการคำนวณ

ในการศึกษา ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ผู้ศึกษากำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเรียงอันดับความพึงพอใจจากการได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยมีลำดับ 1 ถึง 3 โดยลำดับที่ 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 และลำดับที่ 3 มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 และลำดับที่ไม่ได้เลือกมีคะแนนเท่ากับ 0

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคาร ออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ภาพรวม จำนวน 340 ตัวอย่างโดยรวม พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจ อันดับที่หนึ่งคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านราคา อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย อันดับที่ดีคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อันดับที่ย่ำคือ ปัจจัยด้านบุคลากร อันดับที่ย่ำคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน ภาพรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	คะแนนรวม	อันดับ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	703	6
2. ปัจจัยด้านราคา	783	2
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	779	3
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	689	7
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	731	5
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ	864	1
7. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	768	4

ที่มา : จากการคำนวณ

4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเพื่อชำระหนี้สินอื่นๆต่อเดือน กับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ α ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านวงเงินขอสินเชื่อ ด้านหลักประกัน ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ และด้านวิธีการชำระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนพฤติกรรมด้านวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ และด้านอัตราดอกเบี้ย ไม่มีความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ไคสแควร์ (Chi-Square Test)	Sig.
1. เงินขอสินเชื่อ	35.033	0.000*
2. เงินที่ได้รับการอนุมัติ	4.202	0.122
3. หลักประกัน	13.959	0.001*
4. อัตราดอกเบี้ย	0.062	0.803
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	11.515	0.009*
6. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	73.497	0.000*
7. วิธีการชำระ	37.976	0.000*

*มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ไคสแควร์ (Chi-Square Test)	Sig.
1. เงินขอสินเชื่อ	108.540	0.000*
2. เงินที่ได้รับการอนุมัติ	114.749	0.000*
3. หลักประกัน	53.854	0.000*
4. อัตราดอกเบี้ย	123.121	0.000*
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	320.867	0.000*
6. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	118.361	0.000*
7. วิธีการชำระ	96.055	0.000*

*มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นด้านหลักประกัน ไม่มีความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ไคสแควร์ (Chi-Square Test)	Sig.
1. วงเงินขอสินเชื่อ	36.113	0.000*
2. วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ	25.218	0.000*
3. หลักประกัน	2.135	0.907
4. อัตราดอกเบี้ย	28.585	0.000*
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	94.437	0.000*
6. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	79.436	0.000*
7. วิธีการชำระ	28.817	0.001*

*มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านวงเงินขอสินเชื่อ ด้านวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ และด้านวิธีการชำระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนพฤติกรรมด้านหลักประกัน และด้านอัตราดอกเบี้ย ไม่มีความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ไคสแควร์ (Chi-Square Test)	Sig.
1. วงเงินขอสินเชื่อ	26.635	0.000*
2. วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ	62.341	0.000*
3. หลักประกัน	6.592	0.159
4. อัตราดอกเบี้ย	5.458	0.065
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	61.727	0.000*
6. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	43.527	0.000*
7. วิธีการชำระ	44.229	0.000*

*มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ไคสแควร์ (Chi-Square Test)	Sig.
1. เงินขอสินเชื่อ	207.363	0.000*
2. เงินที่ได้รับการอนุมัติ	187.730	0.000*
3. หลักประกัน	61.708	0.000*
4. อัตราดอกเบี้ย	81.481	0.000*
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	379.787	0.000*
6. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	263.004	0.000*
7. วิธีการชำระ	197.937	0.000*

*มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ไคสแควร์ (Chi-Square Test)	Sig.
1. เงินขอสินเชื่อ	228.074	0.000*
2. เงินที่ได้รับการอนุมัติ	203.065	0.000*
3. หลักประกัน	27.100	0.000*
4. อัตราดอกเบี้ย	88.841	0.000*
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	192.903	0.000*
6. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	154.223	0.000*
7. วิธีการชำระ	80.229	0.000*

*มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รายจ่ายเพื่อชำระหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านวงเงินขอสินเชื่อ ด้านวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ และด้านจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนพฤติกรรมด้านหลักประกัน และด้านวิธีการชำระ ไม่มีความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์รายจ่ายเพื่อชำระหนี้ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเพื่อชำระหนี้ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ไคสแควร์ (Chi-Square Test)	Sig.
1. วงเงินขอสินเชื่อ	129.109	0.000*
2. วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ	87.532	0.000*
3. หลักประกัน	6.211	0.400
4. อัตราดอกเบี้ย	122.198	0.000*
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	131.657	0.000*
6. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	142.091	0.000*
7. วิธีการชำระ	16.011	0.067

*มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของลูกค้านาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้แก่

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน กับธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้านาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

การศึกษานี้ได้ใช้กลุ่มลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 340 ตัวอย่าง โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากทางธนาคารเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก วงเงินรวมไม่เกิน 50,000 บาท กลุ่มที่สอง วงเงินอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท และกลุ่มสุดท้าย วงเงินอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000-15,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และรายจ่ายเพื่อชำระหนี้/เดือน มากกว่า 6,000 บาท จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

วัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่ คือ เพื่อการอุปโภคบริโภค จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่) จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 วงเงินที่ขอสินเชื่อ ส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 ใช้บุคคลเป็นหลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 ดอกเบี้ย 0.75/เดือน จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ระยะเวลาที่ทำงานก่อนชำระ จำนวน 8 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 ผ่อนชำระมากกว่า 3,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ชำระผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ อันดับที่หนึ่งคือ ปัจจัยด้านราคา อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย อันดับที่ดีคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อันดับที่ยี่ห้าคือ ปัจจัยด้านบุคลากร อันดับที่ยี่หกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เมื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า

ปัจจัยด้านราคา ลำดับที่หนึ่ง พบว่า ลูกค้าทุกกลุ่มวงเงิน ให้ความสำคัญกับระยะเวลาผ่อนชำระมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่หนึ่ง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลำดับที่หนึ่ง ลูกค้าทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญกับผ่อนชำระได้หลายวิธี โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับที่หนึ่ง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับเลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือ

ยกเว้นค่าธรรมเนียม และกลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับเลือก
กู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร ลำดับที่หนึ่ง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับ
พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 –
100,000 บาท ให้ความสำคัญกับพนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และกลุ่มวงเงิน
กู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับการพนักงานมีความเอาใจใส่และ
กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ ลำดับที่หนึ่ง กลุ่มวงเงินกู้รวมไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับ
มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท และ
กลุ่มวงเงินกู้รวมอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ให้ความสำคัญกับการขอสินเชื่อมีเงื่อนไข
ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับที่หนึ่ง ถูกค่าทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญในกับ
ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง

**ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของ
ธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน**

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร
ประชาชน ด้านวงเงินขอสินเชื่อ ด้านหลักประกัน ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านจำนวนเงินที่
ผ่อนชำระ และด้านวิธีการชำระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนพฤติกรรมด้านวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ
และด้านอัตราดอกเบี้ย ไม่มีความสัมพันธ์

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร
ประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร
ประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นด้านหลักประกัน ไม่มีความสัมพันธ์

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชน ด้านวงเงินขอสินเชื่อ ด้านวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ
ด้านจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ และด้านวิธีการชำระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนพฤติกรรมด้าน
หลักประกัน และด้านอัตราดอกเบี้ย ไม่มีความสัมพันธ์

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร
ประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ทุกพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รายจ่ายเพื่อชำระหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านวงเงินขอสินเชื่อ ด้านวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ และด้านจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนพฤติกรรมด้านหลักประกัน และด้านวิธีการชำระ ไม่มีความสัมพันธ์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงเป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือ ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

ด้านราคา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับ วงเงินค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ เป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ

ด้านการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับ ผ่อนชำระได้หลายวิธี เป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือ ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่

ด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับ ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ เป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือ เลือกรับกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ เป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือ พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับ มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ เป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือ การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วในการอนุมัติ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้านที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูนพบว่า ลำดับที่หนึ่ง ลูกค้ำให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ลำดับที่สอง คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และลำดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ดังต่อไปนี้

ด้านราคา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้ำให้ความสำคัญกับ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ เป็นอันดับหนึ่ง ธนาคารควรจะกำหนดเงินงวดในการผ่อนชำระที่ต่ำเพื่อให้มีการจูงใจลูกค้ำในการมาใช้บริการสินเชื่อ และควรมีพนักงานคอยให้คำแนะนำรูปแบบของการผ่อนชำระให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเงินงวดของลูกค้ำ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้ำให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ เป็นอันดับหนึ่ง ธนาคารควรเน้นมาตรฐานการบริการให้มีความได้เปรียบคู่แข่งขึ้น โดยเน้นที่การให้บริการอย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ำ ทุกกลุ่มทุกระดับ แสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ง่ายต่อความเข้าใจของลูกค้ำ พัฒนาค้นตอนและวิธีการในการพิจารณาให้สินเชื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น และลดขั้นตอนในขอสินเชื่อที่ยุ่งยากลง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ

ด้านการจัดจำหน่าย ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้ำให้ความสำคัญกับ ผ่อนชำระได้หลายวิธี เป็นอันดับหนึ่ง ธนาคารควรดำเนินการพัฒนาช่องทางในการเสนอสินเชื่อที่หลากหลาย และเพิ่มการให้บริการนอกสถานที่แก่ลูกค้ำ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้ได้ประเมินผลการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ลำดับ 1 ถึง 3 แล้วทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละอันดับ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีนี้มีจุดอ่อนคือ ไม่สามารถระบุได้ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้านนั้น ผู้ใช้บริการมีความพอใจด้านใดมากกว่ากัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์อาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งจะสามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 7 ด้านได้

2) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ได้เสนอแนะถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบกระบวนการ ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการมากที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ๆ สำหรับการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนได้ดียิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา ดวงแก้ว. (2555). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่.(วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธนาคารออมสิน. (2557). คำสั่งธนาคารปี 2557.กรุงเทพฯ:หน่วยคลังข้อมูลระเบียบคำสั่งส่วนระเบียบคำสั่งฝ่ายนิติการ.
- ฝ่ายสื่อสารองค์กร ธนาคารออมสิน. (2556). รายงานประจำปีของธนาคารออมสินปี 2556.สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2557.จาก <http://www.gsb.or.th/about/annual-report.php>
- พัชรีย์ ต้นทามเมืองยศ. (2546). การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เมริน วงศ์ชัย. (2553). พฤติกรรมของข้าราชการและลูกจ้างประจำในการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทยจังหวัดลพูน. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วาสนา สิงห์โกวินท์. (2527). การจัดการธนาคารพาณิชย์.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2545). เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: Diamond in business world.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). นโยบายธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์พ.ศ.2541.กรุงเทพฯ:พัฒนาการศึกษา.
- สินธนา พลภักดิ์. (2551). การประเมินการติดตามหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 1. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- แสงเดือน ปานขลิบ. (2554). สภาพหนี้สินของลูกค้ำในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ในเขตนครสวรรค์ 1.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อัจฉรา สิทธิราช. (2549). พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของลูกค้ายานการออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด หรือสถาบันใดเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน () หย่า/แยกกันอยู่ () หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() ข้าราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ

- () พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง () รับจ้างทั่วไป
- () ธุรกิจส่วนตัว () ค้าขาย
- () เกษตรกร () อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน บาท/เดือน

7. รายจ่ายเพื่อชำระหนี้สินอื่น ๆ ต่อเดือนของท่าน บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

1. วัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่
 - () 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการ
 - () 3. เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ
 - () 4. เพื่อการอุปโภคบริโภค
2. การใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 1 เป็นลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่)
 - () 2. เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
 - () 3. อื่น ๆ ระบุ.....
3. วงเงินที่ขอสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจากธนาคารออมสิน.....บาท
4. วงเงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับการอนุมัติจากธนาคารออมสิน.....บาท
5. หลักประกันที่ท่านใช้ค้ำประกันสินเชื่อ
 - ()1. บ้านพร้อมที่ดิน ()2. บุคคล

()3. พันธบัตรรัฐบาล

()4. เงินฝาก

()5. อื่นๆ ระบุ.....

6. อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนในช่วงที่ท่านได้รับอนุมัติ%

7. ระยะเวลาที่ท่านขอผ่อนชำระปี

8. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระบาท/เดือน

9. วิธีการชำระคืน

()1. ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ()2. ผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน

()3. ตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ ()4. หักในสลิปเงินเดือนผ่านหน่วยงาน

()5. ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

10. ท่านทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

()1. ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร

()2. ใช้บริการด้านอื่นๆของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว

()3. ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน

()4. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

()5. ทราบการใช้บริการจากสื่อโฆษณาต่างๆ

()6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

ความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง				
2. ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ				
3. การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี				
4. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ง่าย				
ปัจจัยด้านราคา				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ				
2. ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ				
3. จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ				
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย				
1. ช่องทางการเสนอสินเชื่อหลากหลาย				
2. ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่				
3. ผ่อนชำระได้หลายวิธี				

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. เลือกการกุ้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม				
2. เลือกกุ้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์				
3. ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ				
4. ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ				
ปัจจัยด้านบุคลากร				
1. พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ				
2. พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
3. พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
4. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ				
ปัจจัยด้านกระบวนการ				
1. การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก				
2. การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วในการอนุมัติ				
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ				
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ				
1. ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร				
2. ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ				

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ				
3. ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี				
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสิน

ให้ท่านเรียงลำดับความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ตามลำดับ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยที่แต่ละข้อต้องไม่ลำดับที่ซ้ำกัน 1 คือ มาก / 2 คือ ปานกลาง / 3 คือ น้อย

1.ด้านผลิตภัณฑ์

- () วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง
- () ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ
- () การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี
- () ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ง่าย

2.ด้านราคา

- () อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ
- () ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ
- () จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ

3. ด้านการจัดจำหน่าย

- () ช่องทางการเสนอสินเชื่อหลากหลาย
- () ธนาคารมีการให้บริการนอกสถานที่
- () ผ่อนชำระได้หลายวิธี

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- () เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม
- () เลือกกู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์
- () ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ
- () ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ

5. ด้านบุคลากร

- () พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ
- () พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- () พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ

6. ด้านกระบวนการ

- () การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
- () การพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็วในการอนุมัติ
- () มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ

7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

- () ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร
- () ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ
- () ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
- () มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

.....
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายศิริพงษ์ นันตिका
วัน เดือน ปี เกิด	6 มีนาคม 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบัญชีการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสินสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved