

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาคำคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อ ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2-18)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง (ตารางที่ 19-22)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปีและความล่าช้าในการชำระเงินกู้ (ตารางที่ 23-32)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง (ตารางที่ 33-37)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 152 | 50.7 |
| หญิง | 148 | 49.3 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 50.7 เป็นเพศหญิงร้อยละ 49.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| 20-35 ปี | 30 | 10.0 |
| 36-50 ปี | 154 | 51.3 |
| 51-60 ปี | 84 | 28.0 |
| 61 ปีขึ้นไป | 32 | 10.7 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี ร้อยละ 51.3 รองลงมา อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 28.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| ประถมศึกษา | 209 | 69.7 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 52 | 17.3 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า | 33 | 11.0 |
| อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป | 6 | 2.0 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 69.7 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| โสด | 7 | 2.3 |
| สมรส | 272 | 90.7 |
| หย่า/ม่าย | 21 | 7.0 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 90.7 รองลงมาหย่า/ม่าย ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

| จำนวนสมาชิกในครัวเรือน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------------|
| 1-3 คน | 74 | 24.6 |
| 4-6 คน | 200 | 66.7 |
| 7 คนขึ้นไป | 26 | 8.7 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4-6 คน ร้อยละ 66.7 รองลงมา 1-3 คน ร้อยละ 24.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อปีของครัวเรือน

| รายได้ต่อปีของครัวเรือน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่า 50,000 บาท | 174 | 58.0 |
| 50,000-100,000 บาท | 104 | 34.7 |
| 100,001-150,000 บาท | 15 | 5.0 |
| มากกว่า 150,000 บาท | 7 | 2.3 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีของครัวเรือนน้อยกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 58.0 รองลงมา มีรายได้ 50,000-100,000 บาท ร้อยละ 34.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ จาก ธ.ก.ส.

| วัตถุประสงค์เพื่อ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| การเกษตร | 243 | 81.0 |
| ค้าขายและบริการ | 65 | 21.7 |
| ลงทุนในทรัพย์สิน | 63 | 21.0 |
| ชำระหนี้สินภายนอก | 43 | 14.3 |
| ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ | 17 | 5.7 |
| อื่นๆ | 3 | 1.0 |

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

- อื่นๆ ได้แก่ ให้อุฏเรียน

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เพื่อไปดำเนินการเกษตร ร้อยละ 81.0 รองลงมา ค้าขายและบริการ ร้อยละ 21.7 และลงทุนในทรัพย์สิน ร้อยละ 21.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า
ร.ก.ส.

| ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 6 | 2.0 |
| 1-5 ปี | 79 | 26.3 |
| 6-10 ปี | 101 | 33.7 |
| มากกว่า 10 ปี | 114 | 38.0 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ร.ก.ส. มากกว่า 10 ปี
ร้อยละ 38.0 รองลงมา 6-10 ปี ร้อยละ 33.7 และ 1-5 ปี ร้อยละ 26.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่กู้เงิน
จาก ร.ก.ส.

| จำนวนครั้งที่กู้เงินจาก ร.ก.ส. | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------------|
| 1-3 ครั้ง | 125 | 41.7 |
| 4-6 ครั้ง | 101 | 33.7 |
| 7-10 ครั้ง | 40 | 13.3 |
| มากกว่า 10 ครั้ง | 34 | 11.3 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนครั้งที่กู้เงินจาก ร.ก.ส. มากที่สุด คือ
1-3 ครั้ง ร้อยละ 41.7 รองลงมา 4-6 ครั้ง ร้อยละ 33.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินกู้จาก ธ.ก.ส. ณ ปัจจุบัน

| จำนวนวงเงินกู้จาก ธ.ก.ส. ณ ปัจจุบัน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| ไม่เกิน 50,000 บาท | 170 | 56.7 |
| 50,001-100,000 บาท | 76 | 25.3 |
| 100,001-150,000 บาท | 29 | 9.7 |
| 150,001 บาทขึ้นไป | 25 | 8.3 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเงินกู้จาก ธ.ก.ส. ณ ปัจจุบัน ทั้งหมดไม่เกิน 50,000 บาท ร้อยละ 56.7 รองลงมา 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 25.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาชำระ เงินกู้ที่มีกำหนดชำระหนี้ที่สุดจาก ธ.ก.ส.

| ระยะเวลาชำระเงินกู้จาก ธ.ก.ส. | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------------|
| ไม่เกิน 1 ปี | 35 | 11.7 |
| 1-5 ปี | 194 | 64.7 |
| 6-10 ปี | 55 | 18.2 |
| 11-15 ปี | 8 | 2.7 |
| 15 ปีขึ้นไป | 8 | 2.7 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาชำระเงินกู้จาก ธ.ก.ส. 1-5 ปี ร้อยละ 64.7 รองลงมา 6-10 ปี ร้อยละ 18.2 และไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 11.7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริหารจัดการเงินกู้

| การบริหารจัดการเงินกู้ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------------|
| บริหารจัดการด้วยตัวเอง | 104 | 34.7 |
| บริหารจัดการร่วมกับสมาชิกในครัวเรือน | 188 | 62.7 |
| ให้สมาชิกในครัวเรือนเป็นผู้บริหารจัดการ | 8 | 2.6 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการบริหารจัดการเงินกู้โดยบริหารจัดการร่วมกับสมาชิกในครัวเรือน ร้อยละ 62.7 รองลงมาบริหารจัดการด้วยตัวเอง ร้อยละ 34.7

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระ ปัจจุบันและระดับการจัดชั้นลูกค้า

| อัตราดอกเบี้ยที่ชำระและระดับชั้นลูกค้า | จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย | | จำแนกตามชั้นลูกค้า | |
|--|-----------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ร้อยละ 13 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ บี(B) | 30 | 10.0 | 87 | 29.0 |
| ร้อยละ 10 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ บี(B) | 57 | 19.0 | | |
| ร้อยละ 9 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับเอ(A) | 66 | 22.0 | 44 | 14.7 |
| ร้อยละ 8 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ สองเอ(AA) | | | 22 | 7.3 |
| ร้อยละ 7 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับสามเอ(AAA) | 147 | 49.0 | 74 | 24.7 |
| ร้อยละ 6.5 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ สามเอบวก(3A+) | | | 73 | 24.3 |
| รวม | 300 | 100.0 | 300 | 100.0 |

หมายเหตุ :- ชั้นลูกค้าระดับ บี (B) ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 13 ต่อปี หมายถึง ลูกค้าที่เป็นหนี้ค้างชำระอันเกิดจากการที่ไม่สามารถชำระเงินกู้ภายในรอบระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
 - ชั้นลูกค้าระดับ บี(B) ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 10 ต่อปี หมายถึง ลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าใหม่ และได้กู้เงินไป แต่ยังไม่ถึงรอบระยะเวลาชำระหนี้
 - ระดับชั้นลูกค้ามี 5 ชั้น ประกอบด้วย ชั้นลูกค้าระดับ บี(B), ระดับ เอ(A), ระดับ สองเอ(AA), ระดับ สามเอ(AAA) และระดับสามเอบวก(3A+)
 - อัตราดอกเบี้ย/กลุ่มอัตราดอกเบี้ยที่ใกล้เคียงกัน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ร้อยละ 13, ร้อยละ 10, ร้อยละ 9,8 และ ร้อยละ 7,6.5

จากตารางที่ 14 พบว่าสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระ ต่อปี อัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปีร้อยละ 7,6.5 คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาอัตราดอกเบี้ยที่ชำระ ร้อยละ 9,8 คิดเป็นร้อยละ 22.0 และอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปีร้อยละ 10 คิดเป็นร้อยละ 19.0

สำหรับสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจัดชั้นลูกค้า ระดับบี(B) ร้อยละ 29.0 รองลงมา ระดับสามเอ(AAA) ร้อยละ 24.7 และระดับสามเอบวก(3A+) ร้อยละ 24.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

| ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| ไม่มี | 235 | 78.3 |
| มี | 65 | 21.7 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ ร้อยละ 78.3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ชำระเงินกู้ แต่ครั้งละชำระต่ำกว่ากำหนด

| สาเหตุที่ชำระเงินกู้แต่ละครั้งต่ำกว่ากำหนด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ผลผลิตได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ขาดคุณภาพ | 12 | 18.5 |
| ผลิตผลราคาตกต่ำ | 19 | 29.2 |
| ธรรมชาติไม่เอื้ออำนวย | 20 | 30.8 |
| มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง | 37 | 56.9 |
| มีภาระค่าเล่าเรียนบุตร | 26 | 39.0 |
| มีค่าใช้จ่ายลูกเงิน | 13 | 20.0 |
| มีภาระหนี้สินภายนอก | 23 | 35.4 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการชำระเงินกู้แต่ละครั้งต่ำกว่า กำหนดจำนวน 65 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินกู้แต่ละครั้งต่ำกว่ากำหนด เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง ร้อยละ 56.9 รองลงมา มีภาระค่าเล่าเรียนบุตร ร้อยละ 39.0 และมีภาระหนี้สินภายนอก ร้อยละ 35.4

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ

| ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ | การรับข่าวสารข้อมูล | | | |
|--------------------------------------|---------------------|--------|----------|--------|
| | ทราบเป็นอย่างดี | | ทราบบ้าง | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ | 106 | 35.3 | 194 | 64.7 |
| วัตถุประสงค์การกู้เงินในด้านต่างๆ | 82 | 27.3 | 218 | 72.7 |
| หลักประกันต่างๆที่ใช้กู้เงิน | 94 | 31.3 | 206 | 68.7 |
| กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด | 132 | 44.0 | 168 | 56.0 |
| การผ่อนผันชำระหนี้ | 72 | 24.0 | 228 | 76.0 |
| อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ | 82 | 27.3 | 218 | 72.7 |
| ระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ | 78 | 26.0 | 222 | 74.0 |
| บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ | 45 | 15.0 | 255 | 85.0 |
| อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | 70 | 23.3 | 230 | 76.7 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบเป็นอย่างดี คือกำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 44.0 รองลงมา คือเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ร้อยละ 35.3 และหลักประกันต่างๆที่ใช้กู้เงิน ร้อยละ 31.3

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบบ้าง คือบริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ร้อยละ 85.0 รองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ร้อยละ 76.7 และการผ่อนผันการชำระหนี้ ร้อยละ 76.0

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับทราบ ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ

| ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ | ช่องทางการรับข่าวสาร | | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|--------|--------------|--------|---------------|--------|--------------|--------|
| | พนักงานสินเชื่อ | | หัวหน้ากลุ่ม | | แผ่นพับใบปลิว | | ป้ายโปสเตอร์ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ | 221 | 73.7 | 89 | 26.3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| วัตถุประสงค์การกู้เงินในด้านต่างๆ | 258 | 86.0 | 40 | 13.3 | 2 | 0.7 | 0 | 0 |
| หลักประกันต่างๆที่ใช้กู้เงิน | 263 | 87.7 | 37 | 12.3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด | 242 | 80.7 | 52 | 17.3 | 5 | 1.7 | 1 | 0.3 |
| การผ่อนผันชำระหนี้ | 270 | 90.0 | 29 | 9.7 | 1 | 0.3 | 0 | 0 |
| อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ | 270 | 90.0 | 29 | 9.7 | 1 | 0.3 | 0 | 0 |
| ระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ | 270 | 90.0 | 29 | 9.7 | 1 | 0.3 | 0 | 0 |
| บริการเสริม เช่น ประกันสินเชื่อ | 262 | 87.3 | 29 | 9.7 | 5 | 1.7 | 4 | 1.3 |
| อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | 280 | 93.3 | 13 | 4.3 | 1 | 0.3 | 6 | 2.1 |

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

- การรับทราบข่าวสารผ่านช่องทางการรับข่าวสารต่างๆ ประกอบด้วย การรับทราบผ่านพนักงานสินเชื่อ หรือผ่านหัวหน้ากลุ่ม หรือผ่านแผ่นพับใบปลิว หรือผ่านป้ายโปสเตอร์
- กลุ่ม(กลุ่มลูกค้า) หมายถึง เกษตรกรที่สมัครขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้ากับ ธ.ก.ส. โดยรวมตัวกัน จัดตั้งเป็นกลุ่มๆ แต่ละกลุ่มจะต้องมีจำนวนสมาชิกไม่น้อยกว่า 5 คน
- หัวหน้ากลุ่ม หมายถึง ลูกค้าในแต่ละกลุ่มที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาชิกในกลุ่มนั้นๆ ให้เป็นหัวหน้ากลุ่ม มีหน้าที่หลักเพื่อประสานงานระหว่าง ธ.ก.ส. กับ สมาชิกในกลุ่ม

จากตารางที่ 18 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดรับทราบมาจากพนักงานสินเชื่อ รองลงมาได้รับทราบจากหัวหน้ากลุ่ม ส่วนการรับทราบข่าวสารผ่านแผ่นพับใบปลิว หรือผ่านป้ายโปสเตอร์ มีน้อยมาก

โดยข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบผ่านพนักงานสินเชื่อ คือ อัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมร้อยละ 93.3 รองลงมา มีสัดส่วนเท่ากัน คือ การผ่อนผันชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระและระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบร้อยละ 90.0 และหลักประกันต่างๆ ที่ใช้กู้เงินร้อยละ 87.7

ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบผ่านหัวหน้ากลุ่ม คือ เกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 17.3 และวัตถุประสงค์การกู้เงินในด้านต่างๆ ร้อยละ 13.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อ ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | เห็นด้วยระดับ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ชื่อเสียงและการบริการของธนาคาร | | | | | | |
| ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี | 173 (57.7) | 107 (35.7) | 19 (6.3) | 0 (0.0) | 1 (0.3) | 4.50 (มากที่สุด) |
| มีการให้บริการเสริม เช่น การทำประกันสินเชื่อ การรับชำระค่าสาธารณูปโภค | 46 (15.3) | 108 (36.0) | 122 (40.7) | 20 (6.7) | 4 (1.3) | 3.57 (มาก) |
| ธนาคารมีขั้นตอน เอกสารประกอบการกู้เงิน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน | 65 (21.7) | 124 (41.3) | 86 (28.7) | 19 (6.3) | 6 (2.0) | 3.74 (มาก) |
| ระยะเวลาเข้ารับบริการสินเชื่อใช้เวลาไม่นาน | 70 (23.3) | 132 (44.0) | 81 (27.0) | 11 (3.7) | 6 (2.0) | 3.83 (มาก) |
| ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆครบครัน | 85 (28.3) | 107 (35.7) | 88 (29.3) | 13 (4.3) | 7 (2.3) | 3.83 (มาก) |
| พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | | | |
| หลักเกณฑ์การเข้าเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร | 99 (33.0) | 133 (44.3) | 67 (22.3) | 0 (0.0) | 1 (0.3) | 4.10 (มาก) |
| วัตถุประสงค์และเงื่อนไขในการกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย | 77 (25.7) | 133 (44.3) | 90 (30.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.96 (มาก) |
| วัตถุประสงค์และเงื่อนไขการกู้เงินเพื่อเป็นค่าลงทุน | 64 (21.3) | 135 (45.0) | 100 (33.3) | 1 (0.3) | 0 (0.0) | 3.87 (มาก) |
| ลำดับขั้นตอนการกู้เงิน | 80 (26.7) | 152 (50.7) | 62 (20.7) | 5 (1.7) | 1 (0.3) | 4.02 (มาก) |
| หลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้กลุ่มบุคคลค้ำประกัน | 98 (32.7) | 146 (48.7) | 48 (16.0) | 5 (1.7) | 3 (1.0) | 4.10 (มาก) |

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | เห็นด้วยระดับ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | | | |
| หลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้บุคคลค้ำประกัน | 84 (28.0) | 137 (45.7) | 68 (22.7) | 6 (2.0) | 5 (1.7) | 3.96 (มาก) |
| หลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน | 35 (11.7) | 89 (29.7) | 120 (40.0) | 44 (14.7) | 12 (4.0) | 3.30 (ปานกลาง) |
| หลักประกันในการกู้เงิน โดยการจ้างองอสังหาริมทรัพย์ | 42 (14.0) | 112 (37.3) | 121 (40.3) | 19 (6.3) | 6 (2.0) | 3.55 (มาก) |
| กำหนดเวลาชำระคืน และจำนวนเงินแต่ละงวดที่ต้องชำระ | 92 (30.7) | 157 (52.3) | 45 (15.0) | 5 (1.7) | 1 (0.3) | 4.11 (มาก) |
| การคิดอัตราดอกเบี้ยตามลำดับการจัดชั้นลูกค้ำ | 53 (17.7) | 104 (34.7) | 129 (43.0) | 11 (3.7) | 3 (1.0) | 3.64 (มาก) |
| หลักเกณฑ์การผ่อนชำระหนี้ในกรณีต่างๆ | 35 (11.7) | 97 (32.3) | 139 (46.3) | 21 (7.0) | 8 (2.7) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลคำอธิบายและตัวเลขในสมุดบัญชีเงินกู้ (สมุดเหลือง) | 65 (21.7) | 142 (47.3) | 76 (25.3) | 15 (5.0) | 2 (0.7) | 3.84 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.84 (มาก) |

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.84

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.50) คือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี โดยเห็นด้วยระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.30) คือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงินโดยใช้เงินฝากค้ำประกัน โดยเห็นด้วยระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | เห็นด้วยระดับ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ธนาคาร ได้คิดประกาศแจ้งให้ท่านทราบถึง ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ | 29 (9.7) | 95 (31.7) | 97 (32.3) | 61 (20.3) | 18 (6.0) | 3.19 (ปานกลาง) |
| ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม กับระดับชั้นลูกค้า | 54 (18.0) | 114 (38.0) | 109 (36.3) | 16 (5.3) | 7 (2.3) | 3.64 (มาก) |
| ธนาคาร ได้คิดประกาศแจ้งให้ทราบและเข้าใจ การคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามลำดับชั้นลูกค้า | 33 (11.0) | 115 (38.3) | 115 (38.3) | 29 (9.7) | 8 (2.7) | 3.45 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสม กับบริการ | 27 (9.0) | 71 (23.7) | 139 (46.3) | 49 (16.3) | 14 (4.7) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.36 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเงิน จังหวัดลำปาง ด้านราคา ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.36

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.64) คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า โดยเห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.16) คือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย

| ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย | เห็นด้วยระดับ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ทำเลที่ตั้งของธนาคาร อยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ | 67 (22.3) | 117 (39.0) | 85 (28.3) | 24 (8.0) | 7 (2.3) | 3.71 (มาก) |
| ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ราชการสะดวกในการติดต่อ | 40 (13.3) | 104 (34.7) | 101 (33.7) | 45 (15.0) | 10 (3.3) | 3.40 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ | 36 (12.0) | 54 (18.0) | 101 (33.7) | 73 (24.3) | 36 (12.0) | 2.94 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีที่สำหรับบริการสินเชื่ออย่างเพียงพอ | 27 (9.0) | 56 (18.7) | 111 (37.0) | 94 (31.3) | 12 (4.0) | 2.97 (ปานกลาง) |
| พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย | 67 (22.3) | 119 (39.7) | 96 (32.0) | 18 (6.0) | 0 (0.0) | 3.78 (มาก) |
| พนักงานให้บริการถึงบ้านเรือน เรือกสวน ไร่นา | 67 (22.3) | 113 (37.7) | 82 (27.3) | 32 (10.7) | 6 (2.0) | 3.68 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.41 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.41

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.78) คือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย โดยเห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2.97) คือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | เห็นด้วยระดับ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | | | |
| โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ | 39 (13.0) | 92 (30.7) | 104 (34.7) | 49 (16.3) | 16 (5.3) | 3.30 (ปานกลาง) |
| ประชาสัมพันธ์โดยการใช้หอกระจายข่าว แผ่นพับ ป้ายผ้า | 20 (6.7) | 48 (16.0) | 113 (37.7) | 85 (28.3) | 34 (11.3) | 2.78 (ปานกลาง) |
| แจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ | 26 (8.7) | 48 (16.0) | 69 (23.0) | 86 (28.7) | 71 (23.7) | 2.57 (ปานกลาง) |
| ให้รางวัลจุดใจสำหรับ ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม กับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ | 27 (9.0) | 42 (14.0) | 76 (25.3) | 105 (35.0) | 50 (16.7) | 2.64 (ปานกลาง) |
| พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | | | |
| แจ้งประชาสัมพันธ์ในช่วงที่มีกิจกรรมสำคัญ หรือกิจกรรมพิเศษต่างๆ | 35 (11.7) | 77 (25.7) | 103 (34.3) | 60 (20.0) | 25 (8.3) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | 69 (23.0) | 166 (55.3) | 58 (19.3) | 7 (2.3) | 0 (0.0) | 3.99 (มาก) |
| บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง | 86 (28.7) | 135 (45.0) | 75 (25.0) | 2 (0.7) | 2 (0.7) | 4.00 (มาก) |
| มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ | 97 (32.3) | 148 (49.3) | 53 (17.7) | 2 (0.7) | 0 (0.0) | 4.13 (มาก) |
| บริการด้วยความเสมอภาค | 78 (26.0) | 146 (48.7) | 70 (23.3) | 5 (1.7) | 1 (0.3) | 3.98 (มาก) |
| ทักทาย สวัสดีทั้งแรกพบ และก่อนลา | 94 (31.3) | 127 (42.3) | 58 (19.3) | 16 (5.3) | 5 (1.7) | 3.96 (มาก) |
| บริการได้เสร็จทันตามเวลากำหนดของ ชั้นตอนต่างๆ | 82 (27.3) | 132 (44.0) | 73 (24.3) | 7 (2.3) | 6 (2.0) | 3.92 (มาก) |
| พนักงานได้ส่งใบแจ้งหนี้ และเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านหรือหัวหน้ากลุ่ม | 93 (31.0) | 135 (45.0) | 67 (22.3) | 4 (1.3) | 1 (0.3) | 4.05 (มาก) |

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | เห็นด้วยระดับ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | | | |
| แจ้งข่าวสาร การนัดหมายต่างๆ โดยมีรายละเอียดที่ถูกต้องครบถ้วน | 85 (28.3) | 132 (44.0) | 77 (25.7) | 5 (1.7) | 1 (0.3) | 3.98 (มาก) |
| แจ้งข่าวสารหรือ นัดหมายประชุมต่างๆ ล่วงหน้าก่อนกำหนด อย่างเหมาะสม | 94 (31.3) | 152 (50.7) | 47 (15.7) | 5 (1.7) | 2 (0.7) | 4.10 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.60 (มาก) |

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.60

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.13) คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2.57) คือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี และความล่าช้าในการชำระเงินกู้

3.1 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี

| ด้านผลิตภัณฑ์ | อัตราดอกเบี้ยต่อปี | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| | ร้อยละ 13 (n=30) | ร้อยละ 10 (n=57) | ร้อยละ 9,8 (n=66) | ร้อยละ 7,6.5 (n=147) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ชื่อเสียงและการบริการของธนาคาร | | | | |
| ร.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี | 4.53 (มากที่สุด) | 4.46 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.53 (มากที่สุด) |
| มีการให้บริการเสริม เช่น การทำประกัน สินเชื่อ การรับชำระค่าสาธารณูปโภค | 3.73 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| ธนาคารมีขั้นตอน เอกสาร ประกอบการกู้เงินไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน | 3.97 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.72 (มาก) |
| ระยะเวลาเข้ารับบริการสินเชื่อใช้เวลาไม่นาน | 4.00 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน | 3.77 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | |
| หลักเกณฑ์การเข้าเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร | 4.27 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.02 (มาก) |
| วัตถุประสงค์และเงื่อนไขในการกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย | 4.13 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.97 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| วัตถุประสงค์และเงื่อนไขการกู้เงินเพื่อเป็นค่าลงทุน | 4.07 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.80 (มาก) |

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามการอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี (ต่อ)

| ด้านผลิตภัณฑ์ | อัตราดอกเบี้ยต่อปี | | | |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| | ร้อยละ 13 (n=30) | ร้อยละ 10 (n=57) | ร้อยละ 9,8 (n=66) | ร้อยละ 7,6,5 (n=147) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | |
| ลำดับขั้นตอนการกู้เงิน | 4.23 (มาก) | 4.14 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.96 (มาก) |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้กลุ่มบุคคล ค้ำประกัน | 4.27 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.01 (มาก) |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้บุคคลค้ำประกัน | 3.97 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.02 (มาก) | 3.96 (มาก) |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน | 3.30 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยการจำนอง อสังหาริมทรัพย์ | 3.77 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.51 (มาก) |
| กำหนดเวลาชำระคืน และจำนวนเงินแต่ละงวด ที่ต้องชำระ | 4.27 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| การคิดอัตราดอกเบี้ยตามลำดับการจัดชั้นลูกค้ำ | 3.47 (ปานกลาง) | 3.81 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.60 (มาก) |
| หลักเกณฑ์การผ่อนชำระหนี้ในกรณีต่างๆ | 3.53 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลคำอธิบายและตัวเลขในสมุดบัญชีเงินกู้ (สมุดเหลือง) | 4.03 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.96 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.80 (มาก) |

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก

ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.53)คือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดีเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.30) คือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน โดยเห็นด้วยระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 10 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.46) คือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดีเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.39) คือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน โดยเห็นด้วยระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.47) คือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดีเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.39) คือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน โดยเห็นด้วยระดับปานกลาง

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 7,6.5 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.53) คือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.25) คือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน โดยเห็นด้วยระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี

| ด้านราคา | อัตราดอกเบี้ยต่อปี | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ร้อยละ 13 (n=30) | ร้อยละ 10 (n=57) | ร้อยละ 9,8 (n=66) | ร้อยละ 7,6.5 (n=147) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารได้ติดประกาศแจ้งให้ทราบถึงค่าธรรมเนียม ในการให้บริการ | 2.97 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับ ระดับชั้นลูกค้า | 3.50 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| ธนาคารได้ติดประกาศแจ้งให้ทราบและเข้าใจ การคิดดอกเบี้ยเงินกู้ตามลำดับชั้นลูกค้า | 3.67 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ | 3.03 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.29 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านราคา จำแนก
ตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับ
เห็นด้วยปานกลาง

ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยระดับปานกลาง โดย
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.67) คือ ธนาคารได้ติดประกาศแจ้งให้ทราบและเข้าใจการคิดอัตรา
ดอกเบี้ยเงินกู้ตามลำดับชั้นลูกค้า เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.97)คือ ธนาคาร
ได้ติดประกาศแจ้งให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการ เห็นด้วยระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 10 เห็นด้วยระดับปานกลางทุก
ปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.42) คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับ
ระดับชั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.98) คือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสม
กับบริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.58) คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราเหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.35) คือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 7,6.5 เห็นด้วยระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.78) คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.10) คือ ธนาคารได้ติดประกาศแจ้งให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการ เห็นด้วยระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายจำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี

| ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย | อัตราดอกเบี้ยต่อปี | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ร้อยละ 13 | ร้อยละ 10 | ร้อยละ 9,8 | ร้อยละ 7,6.5 |
| | (n=30) | (n=57) | (n=66) | (n=147) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 3.37 (ปานกลาง) | 3.75 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.72 (มาก) |
| ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ราชการสะดวกในการติดต่อ | 3.47 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ | 2.80 (ปานกลาง) | 2.74 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีที่สำหรับบริการสินเชื่อย่างเพียงพอ | 2.80 (ปานกลาง) | 2.77 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) |
| พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย | 3.77 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.71 (มาก) |
| พนักงานให้บริการถึงบ้านเรือน เรือสวน ไร่เนา | 3.80 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.33 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเงิน จังหวัดลำปาง ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายจำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยระดับมาก

ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.17) คือ พนักงานให้บริการถึง บ้านเรือน เรือสวน ไร่เนา เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.80) คือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ เห็นด้วยระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 10 เห็นด้วยในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.82) คือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.74) คือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ เห็นด้วยระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.92)คือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.03) คือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปีร้อยละ7,6.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.72) คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.00) คือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | อัตราดอกเบี้ยต่อปี | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ร้อยละ 13 | ร้อยละ 10 | ร้อยละ 9,8 | ร้อยละ 7,6.5 |
| | (n=30) | (n=57) | (n=66) | (n=147) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | |
| โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ | 3.20 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ประชาสัมพันธ์โดยการใช้หอกระจายข่าว แผ่นพับ ป้ายผ้า | 2.83 (ปานกลาง) | 2.53 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 2.72 (ปานกลาง) |
| แจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ | 2.43 (ปานกลาง) | 2.40 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) |
| ให้รางวัลสูงใจสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมกับธนาคาร อย่างสม่ำเสมอ | 2.63 (ปานกลาง) | 2.54 (ปานกลาง) | 2.85 (ปานกลาง) | 2.58 (ปานกลาง) |
| พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | |
| แจ้งประชาสัมพันธ์ในช่วงที่มีกิจกรรมสำคัญหรือ กิจกรรมพิเศษต่างๆ | 2.83 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย | 4.07 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.12 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง | 4.10 (มาก) | 4.12 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.98 (มาก) |
| มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ | 4.17 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.12 (มาก) |
| บริการด้วยความเสมอภาค | 3.83 (มาก) | 3.98 (มาก) | 4.02 (มาก) | 4.00 (มาก) |
| การทักทาย สวัสดิ์ทักแรกพบและก่อนลา | 3.97 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| บริการได้เสร็จทันตามเวลากำหนดของขั้นตอนต่างๆ | 4.00 (มาก) | 3.79 (มาก) | 4.03 (มาก) | 3.91 (มาก) |

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี (ต่อ)

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | อัตราดอกเบี้ยต่อปี | | | |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ร้อยละ 13 | ร้อยละ 10 | ร้อยละ 9,8 | ร้อยละ 7,6.5 |
| | (n=30) | (n=57) | (n=66) | (n=147) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | | | |
| พนักงานได้ส่งใบแจ้งหนี้ และเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านหรือหัวหน้ากลุ่ม | 4.17 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.01 (มาก) |
| แจ้งข่าวสาร การนัดหมายต่างๆ โดยมีรายละเอียดที่ถูกต้องครบถ้วน | 4.03 (มาก) | 3.89 (มาก) | 4.20 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| แจ้งข่าวสารการนัดหมายประชุมต่างๆล่วงหน้าก่อนกำหนด อย่างเหมาะสม | 4.10 (มาก) | 3.93 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.10 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.59 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.59 (มาก) |

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเงิน จังหวัดลำปาง ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามการชำระดอกเบี้ยต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก

ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.17)เท่ากัน คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และพนักงานได้ส่งใบแจ้งหนี้ และเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านหรือหัวหน้ากลุ่ม เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.43) คือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เห็นด้วยระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 10 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.12)เท่ากัน คือ พนักงานบริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อย

ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.40) คือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เห็นด้วยระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.27) คือ พนักงานมีการแจ้งข่าวสารการนัดหมาย ประชุมต่างๆ ล่วงหน้าก่อนกำหนดอย่างเหมาะสม เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.82) คือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปีร้อยละ 7,6.5 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.12) คือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.56) คือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | |
|--|----------------------------|----------------------|
| | ไม่มี | มี |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ชื่อเสียงและการบริการของธนาคาร | | |
| ร.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี | 4.48 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) |
| มีการให้บริการเสริมต่างๆ เช่น การทำประกันสินเชื่อ การรับชำระค่า สาธารณูปโภค | 3.58 (มาก) | 3.55 (มาก) |
| ธนาคารมีขั้นตอน เอกสาร ประกอบการกู้เงินไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน | 3.69 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| ระยะเวลาเข้ารับบริการสินเชื่อใช้เวลาไม่นาน | 3.77 (มาก) | 4.05 (มาก) |
| ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน | 3.83 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจเรื่องดังต่อไปนี้ | | |
| หลักเกณฑ์การเข้าเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร | 4.07 (มาก) | 4.18 (มาก) |
| วัตถุประสงค์และเงื่อนไขในการกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย | 3.94 (มาก) | 4.00 (มาก) |
| วัตถุประสงค์และเงื่อนไขการกู้เงินเพื่อเป็นค่าลงทุน | 3.86 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| ลำดับขั้นตอนการกู้เงิน | 3.98 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้กลุ่มบุคคลค้ำประกัน | 4.12 (มาก) | 4.05 (มาก) |

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้ (ต่อ)

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | |
|---|----------------------------|----------------------|
| | ไม่มี | มี |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องดังต่อไปนี้ | | |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้บุคคลค้ำประกัน | 3.98 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน | 3.28 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| หลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยการจำนองอสังหาริมทรัพย์ | 3.51 (มาก) | 3.69 (มาก) |
| กำหนดเวลาชำระคืน และจำนวนเงินแต่ละงวดที่ต้องชำระ | 4.07 (มาก) | 4.26 (มาก) |
| การคิดอัตราดอกเบี้ยตามลำดับการจัดชั้นลูกค้า | 3.66 (มาก) | 3.60 (มาก) |
| หลักเกณฑ์การผ่อนชำระหนี้ในกรณีต่างๆ | 3.39 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) |
| ข้อมูลคำอธิบายและตัวเลขในสมุดบัญชีเงินกู้ (สมุดเหลือง) | 3.83 (มาก) | 3.89 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.83 (มาก) | 3.92 (มาก) |

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการ
ชำระเงินกู้ มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มี ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุก
ปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.48)คือ ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียง
ที่ดี เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.28)คือ พนักงานได้อธิบายและเข้าใจ
ถึงหลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงินโดยใช้เงินฝากค้ำประกัน เห็นด้วยระดับปานกลาง

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.58) คือ ร.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี เห็นด้วยระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.38)คือ พนักงานได้อธิบายและเข้าใจถึงหลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงินโดยใช้เงินฝากค้ำประกัน เห็นด้วยระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

| ด้านราคา | ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | |
|---|----------------------------|--------------------------|
| | ไม่มี | มี |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารได้ตีประกาศแจ้งให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการหลักและบริการเสริมต่างๆ | 3.16 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |
| ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า | 3.66 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| ธนาคารได้ตีประกาศแจ้งให้ทราบและเข้าใจการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามลำดับชั้นลูกค้า | 3.43 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ | 3.19 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.36 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเงิน จังหวัดลำปาง ด้านราคา จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.66) คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า เห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.16) คือ ธนาคารได้ตีประกาศแจ้งให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการหลักและบริการเสริมต่างๆ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.58) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า โดยเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(3.06) คือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

| ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย | ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | |
|---|----------------------------|--------------------------|
| | ไม่มี | มี |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 3.78 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) |
| ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ราชการ สะดวกในการติดต่อ | 3.44 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ | 2.93 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีที่สำหรับบริการสินเชื่ออย่างเพียงพอ | 2.95 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) |
| พนักงานเดินทาง ไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย | 3.75 (มาก) | 3.89 (มาก) |
| พนักงานให้บริการถึงบ้านเรือน เรือกสวน ไร่เนา | 3.65 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.42 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายจำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการชำระเงินกู้มีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.78)สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ โดยเห็นด้วยระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.93) คือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.78) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินกู้ล่าช้า คือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย โดยเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.95) คือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ เห็นด้วยระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | |
|--|----------------------------|----------------------|
| | ไม่มี | มี |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | |
| การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ | 3.23 (ปานกลาง) | 3.52 (ปานกลาง) |
| ประชาสัมพันธ์โดยการใช้หอกระจายข่าว แผ่นพับ ป้ายผ้า | 2.77 (ปานกลาง) | 2.83 (ปานกลาง) |
| แจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ | 2.51 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) |
| ให้รางวัลใจสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ | 2.59 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) |
| พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | |
| แจ้งประชาสัมพันธ์ในช่วงที่มีกิจกรรมสำคัญหรือกิจกรรมพิเศษต่างๆ | 3.13 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) |
| ให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | 3.97 (มาก) | 4.05 (มาก) |
| บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง | 3.98 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ | 4.13 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| บริการด้วยความเสมอภาค | 3.98 (มาก) | 3.98 (มาก) |
| ทักทาย สวัสดีทักทายและก่อนลา | 3.94 (มาก) | 4.03 (มาก) |
| บริการได้เสร็จทันตามเวลากำหนดของขั้นตอนต่างๆ | 3.89 (มาก) | 4.06 (มาก) |
| พนักงานได้ส่งใบแจ้งหนี้ และเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่าน หรือหัวหน้ากลุ่ม | 4.01 (มาก) | 4.20 (มาก) |

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการล่าช้าในการชำระเงินกู้ (ต่อ)

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | |
|---|----------------------------|----------------------|
| | ไม่มี | มี |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ | | |
| แจ้งข่าวสาร การนัดหมายต่างๆ โดยมีรายละเอียดที่ถูกต้องครบถ้วน | 3.97 (มาก) | 4.03 (มาก) |
| แจ้งข่าวสารการนัดหมายประชุมต่างๆล่วงหน้าก่อนกำหนดอย่างเหมาะสม | 4.10 (มาก) | 4.11 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.54 (มาก) | 3.70 (มาก) |

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ มีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยมาก

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีที่ล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.13) คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ เห็นด้วยระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.51) คือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เห็นด้วยระดับปานกลาง

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการล่าช้า เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด(4.20) คือ พนักงานได้ส่งใบแจ้งหนี้และเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านหรือหัวหน้ากลุ่ม เห็นด้วยระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(2.80) คือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เห็นด้วยระดับปานกลาง

3.3 การรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี และ ความล่าช้าในการชำระเงินกู้

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบข่าวสารข้อมูล เกี่ยวกับสินเชื่อ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี

| ข้อมูลเกี่ยวกับ สินเชื่อ | การรับทราบ ข่าวสาร | อัตราดอกเบี้ยต่อปี | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|----------------------|--------|-------------------------|--------|----------------|--------|
| | | ร้อยละ 13 (n=30) | | ร้อยละ 10 (n=57) | | ร้อยละ 9,8 (n=66) | | ร้อยละ 7,6.5 (n=147) | | รวม (n=300) | |
| | | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เกณฑ์การสมัครเป็น ลูกค้าสินเชื่อ | ทราบเป็นอย่างดี | 12 | 40.0 | 22 | 38.6 | 27 | 40.9 | 45 | 30.6 | 106 | 35.3 |
| | ทราบบ้าง | 18 | 60.0 | 35 | 61.4 | 39 | 59.1 | 102 | 69.4 | 194 | 64.7 |
| วัตถุประสงค์การกู้ เงินในด้านต่างๆ | ทราบเป็นอย่างดี | 11 | 36.7 | 14 | 24.6 | 17 | 25.8 | 40 | 27.2 | 82 | 27.3 |
| | ทราบบ้าง | 19 | 63.3 | 43 | 75.4 | 49 | 74.2 | 107 | 72.8 | 218 | 72.7 |
| หลักประกันต่างๆ ที่ ใช้กู้เงิน | ทราบเป็นอย่างดี | 9 | 30.0 | 21 | 36.8 | 22 | 33.3 | 42 | 28.6 | 94 | 31.3 |
| | ทราบบ้าง | 21 | 70.0 | 36 | 63.2 | 44 | 66.7 | 105 | 71.4 | 206 | 68.7 |
| กำหนดชำระคืนเงิน กู้ในแต่ละงวด | ทราบเป็นอย่างดี | 14 | 46.7 | 26 | 45.6 | 33 | 50.0 | 59 | 40.1 | 132 | 44.0 |
| | ทราบบ้าง | 16 | 53.3 | 31 | 54.4 | 33 | 50.0 | 88 | 59.9 | 168 | 56.0 |
| การผ่อนผันชำระ หนี้ | ทราบเป็นอย่างดี | 8 | 26.7 | 8 | 14.0 | 19 | 28.8 | 37 | 25.2 | 72 | 24.0 |
| | ทราบบ้าง | 22 | 73.3 | 49 | 86.0 | 47 | 71.2 | 110 | 74.8 | 228 | 76.0 |
| อัตราดอกเบี้ยที่ต้อง ชำระ | ทราบเป็นอย่างดี | 8 | 26.7 | 20 | 35.1 | 16 | 24.2 | 38 | 25.9 | 82 | 27.3 |
| | ทราบบ้าง | 22 | 73.3 | 37 | 64.9 | 50 | 75.8 | 109 | 74.1 | 218 | 72.7 |
| ระยะเวลาการกู้และ เอกสารประกอบ | ทราบเป็นอย่างดี | 7 | 23.3 | 17 | 29.8 | 16 | 24.2 | 38 | 25.9 | 78 | 26.0 |
| | ทราบบ้าง | 23 | 76.7 | 40 | 70.2 | 50 | 75.8 | 109 | 74.1 | 222 | 74.0 |
| บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ | ทราบเป็นอย่างดี | 4 | 13.3 | 7 | 12.3 | 10 | 15.2 | 24 | 16.3 | 45 | 15.0 |
| | ทราบบ้าง | 26 | 86.7 | 50 | 87.7 | 56 | 84.8 | 123 | 83.7 | 255 | 85.0 |
| อัตราดอกเบี้ยและ ค่าธรรมเนียม | ทราบเป็นอย่างดี | 7 | 23.3 | 13 | 22.8 | 13 | 19.7 | 37 | 25.2 | 70 | 23.3 |
| | ทราบบ้าง | 23 | 76.7 | 44 | 77.2 | 53 | 80.3 | 110 | 74.8 | 230 | 76.7 |

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ในเรื่องการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปีร้อยละ 13 ทราบเป็นอย่างดี คือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 46.7 และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ร้อยละ 40.0

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ ที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ร้อยละ 86.7 และระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเท่ากัน ร้อยละ 76.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปีร้อยละ 10 ทราบเป็นอย่างดี คือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 45.6 และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ร้อยละ 38.6

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ ที่รับทราบบ้างคือบริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ร้อยละ 87.7 และการผ่อนผันชำระหนี้ ร้อยละ 86.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 9,8 ทราบเป็นอย่างดี คือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 50.0 และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ร้อยละ 40.9

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ ที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ร้อยละ 84.8 และอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ร้อยละ 80.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 7,6.5 ทราบเป็นอย่างดี คือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 40.1 และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ร้อยละ 30.6

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ ที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ร้อยละ 83.7 และการผ่อนผันชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เท่ากัน ร้อยละ 74.8

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

| ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ | การรับทราบข่าวสาร | ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------|----------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | ไม่มี | | มี | | รวม | |
| | | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้ำสินเชื่อ | ทราบเป็นอย่างดี | 82 | 34.9 | 24 | 36.9 | 106 | 35.3 |
| | ทราบบ้าง | 153 | 65.1 | 41 | 63.1 | 194 | 64.7 |
| วัตถุประสงค์การกู้เงินในด้านต่างๆ | ทราบเป็นอย่างดี | 68 | 28.9 | 14 | 21.5 | 82 | 27.3 |
| | ทราบบ้าง | 167 | 71.1 | 51 | 78.5 | 218 | 72.7 |
| หลักประกันต่างๆที่ใช้กู้เงิน | ทราบเป็นอย่างดี | 77 | 32.8 | 17 | 26.2 | 94 | 31.3 |
| | ทราบบ้าง | 158 | 67.2 | 48 | 73.8 | 206 | 68.7 |
| กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด | ทราบเป็นอย่างดี | 105 | 44.7 | 27 | 41.5 | 132 | 44.0 |
| | ทราบบ้าง | 130 | 55.3 | 38 | 58.5 | 168 | 56.0 |
| การผ่อนผันชำระหนี้ | ทราบเป็นอย่างดี | 51 | 21.7 | 21 | 32.3 | 72 | 24.0 |
| | ทราบบ้าง | 184 | 78.3 | 44 | 67.7 | 228 | 76.0 |
| อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ | ทราบเป็นอย่างดี | 65 | 27.7 | 17 | 26.2 | 82 | 27.3 |
| | ทราบบ้าง | 170 | 72.3 | 48 | 73.8 | 218 | 72.7 |
| ระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ | ทราบเป็นอย่างดี | 66 | 28.1 | 12 | 18.5 | 78 | 26.0 |
| | ทราบบ้าง | 169 | 71.9 | 53 | 81.5 | 222 | 74.0 |
| บริการเสริมต่างๆ เช่นประกันสินเชื่อ | ทราบเป็นอย่างดี | 35 | 14.9 | 10 | 15.4 | 45 | 15.0 |
| | ทราบบ้าง | 200 | 85.1 | 55 | 84.6 | 255 | 85.0 |
| อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | ทราบเป็นอย่างดี | 55 | 23.4 | 15 | 23.1 | 70 | 23.3 |
| | ทราบบ้าง | 180 | 76.6 | 50 | 76.9 | 230 | 76.7 |

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ในเรื่องการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการล่าช้าในการชำระเงินกู้ทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 44.7 และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้ำสินเชื่อ ร้อยละ 34.9

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ร้อยละ 85.1 และการผ่อนผันชำระหนี้ ร้อยละ 78.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการล่าช้าในการชำระเงินกู้ทราบเป็นอย่างดี คือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ร้อยละ 41.5 และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกสินเชื่อ ร้อยละ 36.9

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ร้อยละ 84.6 และระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ ร้อยละ 81.5



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงและข้อเสนอแนะการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

4.1 แนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ธนาคารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว และชัดเจนมากขึ้น | 145 | 48.3 |
| ธนาคารควรปรับปรุงเอกสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไป | 106 | 35.3 |
| ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและเข้มข้น | 149 | 49.7 |
| ธนาคารควรมีสื่อส่งเสริมประกอบอาชีพ เช่น วารสารทางการเกษตร วิทยุทัศน์ ไลน์บริการเพิ่ม | 134 | 44.7 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ คือ ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและเข้มข้น ร้อยละ 49.7 รองลงมาธนาคารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็วและชัดเจนมากขึ้น ร้อยละ 48.3 และธนาคารควรมีสื่อส่งเสริมประกอบอาชีพ เช่น วารสารทางการเกษตร วิทยุทัศน์ ไลน์บริการเพิ่ม ร้อยละ 44.7

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุง ด้านราคา

| ด้านราคา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ธนาคารควรแจ้งดอกเบี้ยให้ลูกค้ารับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อข้่าเตือนให้ลูกค้าได้วางแผนชำระหนี้ | 186 | 62.0 |

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุง ด้านราคา โดยธนาคารควรแจ้งดอกเบี้ยให้ลูกค้ารับทราบอย่างสม่ำเสมอเพื่อข้่าเตือนให้ลูกค้าได้วางแผนชำระหนี้ ร้อยละ 62.0

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุง ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

| ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ธนาคารควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง มีเก้าอี้ไว้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม | 199 | 66.3 |
| พนักงานควรเดินทางไปพบลูกค้าตรงเวลาตามที่นัดหมายไว้ | 152 | 50.7 |
| พนักงานทุกระดับควรออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าถึงบ้านเรือน เรือสวน ไร่เนา มากขึ้น | 83 | 27.7 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุง ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวนมากที่สุดคือ ธนาคารควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง มีเก้าอี้ไว้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม ร้อยละ 66.3 รองลงมา พนักงานควรเดินทางไปพบลูกค้าตรงเวลาตามที่นัดหมายไว้ ร้อยละ 50.7 และพนักงานทุกระดับควรออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าถึงบ้านเรือน เรือสวน ไร่เนา มากขึ้น ร้อยละ 27.7

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุง
ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ธนาคารควรมีประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่เห็นชัดเจน และ เข้าใจง่าย | 190 | 63.3 |
| ธนาคารควรมีปฏิทินแจกลูกค้าอย่างทั่วถึง | 242 | 80.7 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุง
ด้านการส่งเสริมการตลาดคือ ธนาคารควรมีปฏิทินแจกลูกค้าอย่างทั่วถึงร้อยละ 80.7 และธนาคาร
ควรมีประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่เห็นชัดเจน และเข้าใจง่าย ร้อยละ 63.3

4.2 ข้อเสนอแนะการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านต่างๆ

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน |
|---|-------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | |
| 1. ควรปรับปรุงการใช้หลักประกันกลุ่มบุคคลค้ำประกันให้ใช้จำนวนคนน้อยกว่า 5 คน เนื่องจากเสาะหาผู้ค้ำประกันยาก | 2 |
| 2. ควรให้เงินกู้สำหรับการศึกษามัธยมศึกษาผู้ที่มีรายได้น้อยเพราะบุตรจะได้มีเงินทุนเรียนหนังสือให้สูงขึ้น | 4 |
| 3. กรณีลูกค้ามีหลักทรัพย์ค้ำประกันแล้ว ธนาคารไม่เรียกเอาบุคคลประกันเพิ่ม เพราะเกิดความยุ่งยาก เกรงใจในกลุ่มบุคคลที่อยู่ห่างไกลจากธนาคาร | 2 |
| 4. การทำสัญญาแต่ละครั้งควรเร็วกว่าปัจจุบัน หรือให้เร็วยิ่งขึ้นไป | 2 |
| 5. ต้องการให้ ธ.ก.ส. จัดส่งนักวิชาการให้ความรู้ทุกปี เกี่ยวกับการเกษตร | 2 |
| 6. ขอให้ทางธนาคารช่วยเหลือทักษะให้กับผลิตภัณฑ์ของตำบล เพื่อพัฒนาฝีมือกลุ่มอาชีพตามที่ลูกค้าต้องการ | 3 |
| ด้านราคา | |
| 1. ธ.ก.ส. ควรจะลดดอกเบี้ยให้ถูกกว่าเดิม | 8 |
| ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย | |
| 1. สถานที่ในการให้บริการของธนาคารมีความยุ่งยาก เพราะการฝาก-ถอน เงิน และการปล่อยสินเชื่อ ตั้งอยู่คนละอาคาร และอยู่ห่างกับสำนักงานที่ดิน เพราะ ต้องให้สำนักงานที่ดินอำเภอประเมินราคาก่อน ถึงจะนำเอกสารมายื่นให้ ธ.ก.ส. ตรวจสอบ ทำให้ใช้เวลาเดินทางหลายรอบ | 2 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | |
| 1. ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสาร เรื่อง ราคาสินค้าเกษตรที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าในแต่ละท้องถิ่น | 2 |
| 2. ธนาคารควรแจ้งราคาสินค้าล่วงหน้าตามนโยบายของรัฐบาลแก่เกษตรกร ใช้สื่อที่ชัดเจน และเตือนหรือระมัดระวังภาวะการตลาดที่มีความเสี่ยงสูง | 1 |

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านต่างๆ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน |
|--|-------|
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | |
| 3. ช.ก.ส. ควรมีการประกันราคาผลิตผลทางการเกษตรด้วย หากปล่อยสินเชื่อย่างเดียวโดยไม่หาตลาดให้เกษตรกร สินค้าเกษตรก็จะขายไม่ได้ มีราคาไม่แน่นอน เกษตรกรก็จะมีรายได้ที่ไม่แน่นอนด้วย ทำให้มีปัญหาการชำระหนี้ตามมาภายหลัง และต้องติดตามผลงานอย่างต่อเนื่องด้วย | 5 |
| 4. ธนาคารควรวางหาอาชีพที่ผลิตแล้วขายได้ มาให้ลูกค้าผลิต เท่าที่ผ่านมาได้ส่งเสริมไปแล้วขายไม่ได้บ้าง ราคาตกต่ำบ้าง ทำให้สมาชิกไม่สามารถหาเงินไปส่งตามกำหนดได้ | 3 |
| 5. ควรจัดตั้งศูนย์กลางการตลาดในอำเภอเถิน เป็นศูนย์กลางเพื่อจะให้เกษตรกรเอาพืชผลของเกษตรกรไปขายหรือไปจำหน่ายกับศูนย์ และหาติดต่อหาเป็นสื่อกลางให้กับเกษตรกร โดยให้ทางธนาคารเป็นผู้ประสานงานติดต่อไปยังบริษัทหรือโรงงาน เพื่อเกษตรกรจะไม่ได้เสียเปรียบพ่อค้าคนกลาง | 1 |
| 6. อยากให้ทางธนาคารออกมาซื้อของลูกค้าทางการเกษตร มากกว่าจะให้พ่อค้าคนกลางมาซื้อ เช่น ข้าว ถั่ว ไผ่ ถั่วเหลือง | 5 |
| 7. ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือทางการเกษตรในราคาถูก ให้เช่าหรือให้ยืมจะยิ่งดี | 2 |
| 8. ควรมีการแจกของขวัญของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ | 3 |
| 9. อยากให้ทางธนาคาร ช.ก.ส. มีทุนการศึกษาให้แก่บุตรผู้มีรายได้น้อย | 2 |

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง จำนวน 49 ราย โดยเรื่องที่มีผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ ช.ก.ส. ควรลดอัตราดอกเบี้ยให้ถูกลงกว่าเดิม จำนวน 8 ราย รองลงมา ช.ก.ส. ควรมีการประกันราคาผลิตผลทางการเกษตร หากปล่อยสินเชื่อย่างเดียวโดยไม่หาตลาดสินค้าเกษตรจะขายไม่ได้ราคา เกษตรกรจะมีรายได้ไม่แน่นอน ทำให้มีปัญหาชำระหนี้ภายหลัง และ ช.ก.ส. ควรรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของลูกค้าโดยตรง มากกว่าที่จะให้พ่อค้าคนกลางมาซื้อ โดยมีผู้เสนอแนะเรื่องละ 5 ราย เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved