

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 365 ราย ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมากกว่า 24 เดือน ได้รับอนุมัติเงินกู้จำนวน 10,001 - 15,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน และส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการใช้บริการจากพนักงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 111 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนเรียงตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกของแต่ละปัจจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับที่	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.88	มาก	1	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.03	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	3.63	มาก	2	มีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.74	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.58	มาก	3	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.84	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์	3.51	มาก	4	วงเงินให้กู้ยืม	3.58	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.49	ปานกลาง	5	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.53	มาก
ด้านราคา	3.47	ปานกลาง	6	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.55	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.44	ปานกลาง	7	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.65	มาก

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โครงการธนาคารประชาชน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี สูงที่สุด (4.03) ระดับมาก

รองลงมาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (3.74) ระดับมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.84) ระดับมาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านวงเงินให้กู้ยืม (3.58) ระดับมาก

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย (3.53) ระดับมาก

ปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (3.55) ระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี (3.65) ระดับมาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 112 สรุปค่าเฉลี่ยรวมปัญหาจากปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนเรียงตามลำดับปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกของแต่ละปัจจัย

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่	ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านราคา	3.06	ปานกลาง	1	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.13	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์	3.05	ปานกลาง	2	วงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ	3.18	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.69	ปานกลาง	3	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.90	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.63	ปานกลาง	4	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	2.87	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	2.55	ปานกลาง	5	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.69	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	2.52	ปานกลาง	6	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก	2.57	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	2.34	น้อย	7	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.74	ปานกลาง

หมายเหตุ : ระดับปัญหามากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนด้านราคาเป็นอันดับแรกค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบปัญหาย่อยลำดับแรกในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (3.13) ระดับปานกลาง

รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกพบปัญหาย่อยมากที่สุดในเรื่องวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ (3.18) ระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกพบปัญหาย่อยมากที่สุดในเรื่องการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย (2.90) ระดับปานกลาง

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกพบปัญหาย่อยมากที่สุดในเรื่องไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย (2.87) ระดับปานกลาง

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกพบปัญหาย่อยมากที่สุดในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก (2.69) ระดับปานกลาง

ปัญหาด้านกระบวนการบริการค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกพบปัญหาย่อยมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก (2.57) ระดับปานกลาง

และปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยสมาชิกพบปัญหาย่อยมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ (2.74) ระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ตารางที่ 113 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มี ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	ชาย	วงเงินให้กู้ยืม	3.45	ปานกลาง
	หญิง	วงเงินให้กู้ยืม	3.67	มาก
ด้านราคา	ชาย	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.38	ปานกลาง
	หญิง	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.65	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.80	มาก
	หญิง	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.86	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.52	มาก
	หญิง	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.73	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ชาย	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.96	มาก
	หญิง	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.08	มาก
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ชาย	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.45	ปานกลาง
	หญิง	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.49	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	ชาย	มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.69	มาก
	หญิง	มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.77	มาก

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม และปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ

ตารางที่ 114 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	20-29ปี	วงเงินให้กู้ยืม	3.50	มาก
	30-39ปี	วงเงินให้กู้ยืม	3.68	มาก
	40-49ปี	วงเงินให้กู้ยืม	3.44	ปานกลาง
	50-59ปี	วงเงินให้กู้ยืม	3.70	มาก
	60-65ปี	วงเงินให้กู้ยืม จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.25	ปานกลาง
ด้านราคา	20-29ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.45	ปานกลาง
	30-39ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.68	มาก
	40-49ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.33	ปานกลาง
	50-59ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.72	มาก
	60-65ปี	อัตราดอกเบี้ยคณัตต์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)	3.25	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	20-29ปี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.85	มาก
	30-39ปี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.82	มาก
	40-49ปี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.89	มาก
	50-59ปี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.74	มาก
	60-65ปี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	4.00	มาก
		ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	4.00	มาก

ปัจจัย	อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการส่งเสริมการตลาด	20-29ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.62	มาก
	30-39ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.74	มาก
	40-49ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.57	มาก
	50-59ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.49	มาก
	60-65ปี	การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริม	4.25	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	20-29ปี	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.08	มาก
	30-39ปี	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.06	มาก
	40-49ปี	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.03	มาก
	50-59ปี	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.84	มาก
	60-65ปี	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.25	มาก
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	20-29ปี	มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	3.55	มาก
	30-39ปี	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.64	มาก
	40-49ปี	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.52	มาก
		มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.52	มาก
	50-59ปี	มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.49	มาก
	60-65ปี	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	4.00	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	20-29ปี	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.77	มาก
	30-39ปี	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.78	มาก
	40-49ปี	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.66	มาก
	50-59ปี	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.67	มาก
	60-65ปี	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีเคาน์เตอร์ให้บริการได้สะดวก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม และปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และสุดท้าย ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม และ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60-65 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน

ช่องทางการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 115 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มี
ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัย	ระดับการศึกษา	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	ประถม	วงเงินให้กู้ยืม	3.31	ปานกลาง
	มัธยมต้น	วงเงินให้กู้ยืม	3.71	มาก
	มัธยมปลาย/ปวช.	วงเงินให้กู้ยืม	3.48	ปานกลาง
		ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	3.48	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	วงเงินให้กู้ยืม	3.68	มาก
	ปริญญาตรี	วงเงินให้กู้ยืม	3.96	มาก
ด้านราคา	ประถม	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.11	ปานกลาง
	มัธยมต้น	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.71	มาก
	มัธยมปลาย/ปวช.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.47	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.78	มาก
	ปริญญาตรี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.94	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	ประถม	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.58	มาก
	มัธยมต้น	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.87	มาก
	มัธยมปลาย/ปวช.	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.81	มาก
		ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	4.03	มาก
	อนุปริญญา/ปวส.	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	4.03	มาก
	ปริญญาตรี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	4.00	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประถม	การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริม	3.13	ปานกลาง
	มัธยมต้น	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.76	มาก
	มัธยมปลาย/ปวช.	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.59	มาก
	อนุปริญญา/ปวส.	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	4.06	มาก
	ปริญญาตรี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.92	มาก

ปัจจัย	ระดับการศึกษา	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการบุคลากร ผู้ให้บริการ	ประถม	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.73	มาก
	มัธยมต้น	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.20	มาก
	มัธยมปลาย/ปวช	พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.89	มาก
		พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.89	มาก
	อนุปริญญา/ปวส	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.33	มาก
	ปริญญาตรี	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.13	มาก
ด้านคุณลักษณะ ทางกายภาพ	ประถม	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.33	ปานกลาง
	มัธยมต้น	มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการ ได้สะดวก	3.51	มาก
	มัธยมปลาย/ปวช	มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.49	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.73	มาก
	ปริญญาตรี	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.74	มาก
ด้านกระบวนการ บริการ	ประถม	มีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.55	มาก
	มัธยมต้น	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.89	มาก
	มัธยมปลาย/ปวช	มีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.60	มาก
	อนุปริญญา/ปวส	มีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.96	มาก
	ปริญญาตรี	มีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.77	มาก

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคาร เดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริม และสุดท้าย ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคาร

เดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม และระยะเวลาในการส่งชำระ และปัจจัยสุดท้าย ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวกและความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และสุดท้าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความ

ถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยสุดท้าย ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

ตารางที่ 116 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัย	ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	อาหาร/เครื่องดื่ม	วงเงินให้กู้ยืม	3.71	มาก
	บริการ/รับจ้าง	จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.27	มาก
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	วงเงินให้กู้ยืม	4.13	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	วงเงินให้กู้ยืม	3.89	มาก
	สื่อสาร/บันเทิง	วงเงินให้กู้ยืม	3.79	มาก
	อื่น ๆ	วงเงินให้กู้ยืม	3.82	มาก
		จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.82	มาก
ด้านราคา	อาหาร/เครื่องดื่ม	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.82	มาก
	บริการ/รับจ้าง	อัตราดอกเบี้ยค่าน้ำประปา (ดอกเบี้ยปรับ)	3.01	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	4.22	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.89	มาก
	สื่อสาร/บันเทิง	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	4.03	มาก
	อื่น ๆ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.45	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	อาหาร/เครื่องดื่ม	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.87	มาก
	บริการ/รับจ้าง	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.69	มาก
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.93	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.93	มาก
		ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	3.93	มาก
	สื่อสาร/บันเทิง	ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	4.18	มาก
อื่น ๆ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.91	มาก	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาหาร/เครื่องดื่ม	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.78	มาก
	บริการ/รับจ้าง	การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริม	3.37	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.89	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	4.04	มาก
	สื่อสาร/บันเทิง	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	4.00	มาก
	อื่น ๆ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.00	ปานกลาง

ปัจจัย	ประเภทรูกรัก	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	อาหาร/เครื่องดื่ม	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.14	มาก
	บริการ/รับจ้าง	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.83	มาก
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	4.07	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	4.32	มาก
		พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.32	มาก
	สื่อสาร/บันเทิง	พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	4.24	มาก
	อื่น ๆ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.82	มาก
พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด		3.82	มาก	
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	อาหาร/เครื่องดื่ม	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.61	มาก
	บริการ/รับจ้าง	มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	3.40	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.75	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.82	มาก
	สื่อสาร/บันเทิง	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.97	มาก
	อื่น ๆ	มีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ	3.36	ปานกลาง
		มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	3.36	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	อาหาร/เครื่องดื่ม	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.88	มาก
	บริการ/รับจ้าง	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.54	มาก
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.91	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก
	สื่อสาร/บันเทิง	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.88	มาก
	อื่น ๆ	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.91	มาก

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม และปัจจัยสุดท้าย ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีเคาน์เตอร์ในการบริการให้สะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และปัจจัยสุดท้าย ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ต่ำ(ดอกเบี้ยปรับ)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทขายของใช้เบ็ดเตล็ด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และสุดท้าย ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทขายเสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก และความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ วงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และปัจจัยสุดท้าย ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทสื่อสาร/บันเทิง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสุดท้าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ซึ่งแปลผลเท่ากับ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี และ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้สะดวก และสุดท้าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี

ตารางที่ 117 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มี
ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามประเภทรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่า5,000	จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.06	ปานกลาง
	5,001-10,000	วงเงินให้กู้ยืม	3.27	ปานกลาง
		จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.27	ปานกลาง
	10,001-15,000	วงเงินให้กู้ยืม	3.94	มาก
	15,001-20,000	วงเงินให้กู้ยืม	4.31	มาก
มากกว่า20,000	วงเงินให้กู้ยืม	4.31	มาก	
ด้านราคา	ต่ำกว่า5,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.50	ปานกลาง
		อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)	2.50	ปานกลาง
	5,001-10,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.35	ปานกลาง
	10,001-15,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.87	มาก
	15,001-20,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	4.31	มาก
มากกว่า20,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	4.34	มาก	
ด้านช่องทางการให้บริการ	ต่ำกว่า5,000	ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	3.67	มาก
	5,001-10,000	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.81	มาก
	10,001-15,000	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.91	มาก
	15,001-20,000	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.92	มาก
	มากกว่า20,000	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	4.06	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่า5,000	การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริม	3.37	ปานกลาง
	5,001-10,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.60	มาก
	10,001-15,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.68	มาก
	15,001-20,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.90	มาก
	มากกว่า20,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.97	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า5,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.87	มาก
	5,001-10,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.97	มาก
	10,001-15,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.12	มาก
	15,001-20,000	พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	4.23	มาก
	มากกว่า20,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.28	มาก

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า5,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.87	มาก
	5,001-10,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.97	มาก
	10,001-15,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.12	มาก
	15,001-20,000	พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	4.23	มาก
	มากกว่า20,000	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.28	มาก
ด้านคุณลักษณะ ทางกายภาพ	ต่ำกว่า5,000	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.46	ปานกลาง
	5,001-10,000	มีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ	3.47	ปานกลาง
	10,001-15,000	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.61	มาก
	15,001-20,000	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.85	มาก
	มากกว่า20,000	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.91	มาก
ด้านกระบวนการ บริการ	ต่ำกว่า5,000	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.72	มาก
	5,001-10,000	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.68	มาก
	10,001-15,000	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.71	มาก
	15,001-20,000	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.13	มาก
	มากกว่า20,000	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	มาก

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือจำนวนเงินผ่อนชำระ ในแต่ละงวด และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และ อัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งของ

ธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม และปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัย

ย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

**ตารางที่ 118 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มี
ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้**

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	เงินทุนหมุนเวียน	วงเงินให้กู้ยืม	3.42	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	วงเงินให้กู้ยืม	3.98	มาก
	ชำระหนี้ในระบบ	จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.37	ปานกลาง
	อื่น ๆ	จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.63	มาก
ด้านราคา	เงินทุนหมุนเวียน	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.43	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	4.03	มาก
	ชำระหนี้ในระบบ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.12	ปานกลาง
	อื่น ๆ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.00	ปานกลาง
ด้านช่องทาง การให้บริการ	เงินทุนหมุนเวียน	ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	3.83	มาก
	ลงทุนขยายกิจการ	ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	3.89	มาก
	ชำระหนี้ในระบบ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.64	มาก
	อื่น ๆ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.88	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	เงินทุนหมุนเวียน	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.66	มาก
	ลงทุนขยายกิจการ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.93	มาก
	ชำระหนี้ในระบบ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.25	ปานกลาง
	อื่น ๆ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.50	มาก
ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	เงินทุนหมุนเวียน	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.03	มาก
	ลงทุนขยายกิจการ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.22	มาก
	ชำระหนี้ในระบบ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.78	มาก
	อื่น ๆ	พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	4.13	มาก
ด้านคุณลักษณะ ทางกายภาพ	เงินทุนหมุนเวียน	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.63	มาก
	ลงทุนขยายกิจการ	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.66	มาก
	ชำระหนี้ในระบบ	มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.34	ปานกลาง
	อื่น ๆ	มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	4.00	มาก

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการบริการ	เงินทุนหมุนเวียน	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.77	มาก
	ลงทุนขยายกิจการ	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.86	มาก
	ชำระหนี้ในระบบ	มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.55	มาก
	อื่น ๆ	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	4.25	มาก

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือวงเงินให้กู้ยืม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือการลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และสุดท้ายคือปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้ในระบบ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือมีความ

ถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาพ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ส่วนที่ 5 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตาม
เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 119 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ	ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	ชาย	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.14	ปานกลาง
	หญิง	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.20	ปานกลาง
ด้านราคา	ชาย	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.01	ปานกลาง
	หญิง	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.21	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.70	ปานกลาง
	หญิง	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.68	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี น้อย	2.71	ปานกลาง
	หญิง	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี น้อย	3.03	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ชาย	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.68	ปานกลาง
	หญิง	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.78	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะทาง กายภาพ	ชาย	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.82	ปานกลาง
	หญิง	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.90	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	ชาย	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก	2.60	ปานกลาง
	หญิง	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก	2.55	ปานกลาง

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ
ด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์
เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือการลดดอกเบี้ยให้
เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของ
ธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ
พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบ
ปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ด้านวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 120 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	20-29ปี	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.21	ปานกลาง
	30-39ปี	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.23	ปานกลาง
	40-49ปี	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.01	ปานกลาง
	50-59ปี	ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น	3.28	ปานกลาง
	60-65ปี	ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น	3.00	ปานกลาง
ด้านราคา	20-29ปี	อัตราดอกเบี้ยคิดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) สูง	2.92	ปานกลาง
	30-39ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.27	ปานกลาง
	40-49ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.05	ปานกลาง
	50-59ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.16	ปานกลาง
	60-65ปี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.00	ปานกลาง
		อัตราดอกเบี้ยคิดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) สูง	3.00	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	20-29ปี	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.64	ปานกลาง
	30-39ปี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.73	ปานกลาง
	40-49ปี	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.74	ปานกลาง
	50-59ปี	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.74	ปานกลาง
	60-65ปี	ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อ รอดัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.75	ปานกลาง
		มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.75	ปานกลาง
		ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	2.75	ปานกลาง
		ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	2.75	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	20-29ปี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย น้อย	2.59	ปานกลาง
		การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.59	ปานกลาง
	30-39ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	3.05	ปานกลาง
	40-49ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.90	ปานกลาง
	50-59ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.74	ปานกลาง
	60-65ปี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	4.00	มาก

ปัญหา	อายุ	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	20-29ปี	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.48	ปานกลาง
	30-39ปี	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.89	ปานกลาง
	40-49ปี	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.65	ปานกลาง
	50-59ปี	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.72	ปานกลาง
	60-65ปี	พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย	3.50	มาก
		พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	3.50	มาก
ด้านคุณลักษณะ ทางกายภาพ	20-29ปี	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.77	ปานกลาง
	30-39ปี	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.92	ปานกลาง
	40-49ปี	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.91	ปานกลาง
	50-59ปี	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.72	ปานกลาง
	60-65ปี	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.75	ปานกลาง
		ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.75	ปานกลาง
		เคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.75	ปานกลาง
		ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	2.75	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ บริการ	20-29ปี	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น	2.53	ปานกลาง
	30-39ปี	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก	2.62	ปานกลาง
	40-49ปี	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก	2.58	ปานกลาง
	50-59ปี	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก	2.53	ปานกลาง
	60-65ปี	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก	3.25	ปานกลาง

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 - 29 ปี ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ด้านวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย น้อย และ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น และสุดท้ายปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 30 -39 ปี ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ด้านวงเงินกู้น้อย/ไม่ตรงกับความต้องการ สะดวก ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 -49 ปี ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ด้านวงเงินกู้น้อย/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 50 -59 ปี ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 60 -65 ปี ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย รองลงมาคือ ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย และพนักงานมีจำนวนไม่

เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรก คือเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ ต้น ปัญหาด้านราคาพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง และ อัตราดอกเบี้ยเงินคินัดชำระหนี้ต่ำ (ดอกเบี้ยปรับ) สูง และสุดท้ายปัญหาที่ผู้ตอบแบบให้ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน และไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ

ตารางที่ 121 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัญหา	ระดับการศึกษา	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	ประถม	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.11	ปานกลาง
	มัธยมต้น	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.49	ปานกลาง
	มัธยมปลาย/ปวช.	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	2.93	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.27	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.23	ปานกลาง
ด้านราคา	ประถม	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.98	ปานกลาง
	มัธยมต้น	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.16	ปานกลาง
	มัธยมปลาย/ปวช.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.89	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.26	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.51	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	ประถม	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.70	ปานกลาง
	มัธยมต้น	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.73	ปานกลาง
		ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.73	ปานกลาง
	มัธยมปลาย/ปวช.	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.64	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.72	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.87	ปานกลาง

ปัญหา	ระดับการศึกษา	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประถม	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.85	ปานกลาง
	มัธยมต้น	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.84	ปานกลาง
	มัธยมปลาย/ปวช.	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.58	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	3.02	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	3.30	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ประถม	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.60	ปานกลาง
	มัธยมต้น	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.76	ปานกลาง
	มัธยมปลาย/ปวช.	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.60	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.81	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	3.06	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ประถม	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.63	ปานกลาง
	มัธยมต้น	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.87	ปานกลาง
	มัธยมปลาย/ปวช.	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.81	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.88	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.38	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	ประถม	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้บ้าน	2.48	ปานกลาง
	มัธยมต้น	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.49	ปานกลาง
	มัธยมปลาย/ปวช.	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม	2.48	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม	2.65	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.92	ปานกลาง

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาส่วนใหญ่มักพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้บ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้นส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคาพบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อย ลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับ แรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อย ลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และให้บริการรับฝากเงินที่ สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบ ปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่พบปัญหา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาด้าน ราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก ปัญหาด้านบุคลากรผู้ ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย และ สุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ส่วนใหญ่พบปัญหา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาด้าน ราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหา ย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพ พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการ ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหา ย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหา

ข้อย่อดำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาข้อย่อดำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาข้อย่อดำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาข้อย่อดำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาข้อย่อดำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม และสุดท้าย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาข้อย่อดำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ตารางที่ 122 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหา	ประเภทธุรกิจ	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	อาหาร/เครื่องดื่ม	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.29	ปานกลาง
	บริการ/รับจ้าง	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.03	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.45	ปานกลาง
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น	3.02	ปานกลาง
	สื่อสาร/บันเทิง	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.12	ปานกลาง
	อื่น ๆ	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.73	มาก
		ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น	3.73	มาก
ด้านราคา	อาหาร/เครื่องดื่ม	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.28	ปานกลาง
	บริการ/รับจ้าง	อัตราดอกเบี้ยคิดค่าธรรมเนียมล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) สูง	2.73	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.73	มาก
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.48	ปานกลาง
	สื่อสาร/บันเทิง	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.15	ปานกลาง
	อื่น ๆ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.18	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	อาหาร/เครื่องดื่ม	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.77	ปานกลาง
	บริการ/รับจ้าง	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.67	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.87	ปานกลาง
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.70	ปานกลาง
	สื่อสาร/บันเทิง	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.82	ปานกลาง
	อื่น ๆ	ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดตัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.82	ปานกลาง
มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ		2.82	ปานกลาง	

ปัญหา	ระดับการศึกษา	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาหาร/เครื่องดื่ม	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.84	ปานกลาง
	บริการ/รับจ้าง	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.75	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.27	ปานกลาง
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.25	ปานกลาง
	สื่อสาร/บันเทิง	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	2.55	ปานกลาง
	อื่น ๆ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.27	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	อาหาร/เครื่องดื่ม	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.81	ปานกลาง
	บริการ/รับจ้าง	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.55	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	3.13	ปานกลาง
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.98	ปานกลาง
	สื่อสาร/บันเทิง	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.48	ปานกลาง
	อื่น ๆ	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.64	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	อาหาร/เครื่องดื่ม	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.94	ปานกลาง
	บริการ/รับจ้าง	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.64	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.18	ปานกลาง
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.14	ปานกลาง
	สื่อสาร/บันเทิง	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.82	ปานกลาง
	อื่น ๆ	เคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	3.00	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	อาหาร/เครื่องดื่ม	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการชอูกู้ย่งยาก	2.68	ปานกลาง
	บริการ/รับจ้าง	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น	2.52	ปานกลาง
	ของใช้เบ็ดเตล็ด	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.73	ปานกลาง
		เอกสารที่ใช้ในการชอูกู้ย่งยาก	2.73	ปานกลาง
	เสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการชอูกู้ย่งยาก	2.64	ปานกลาง
	สื่อสาร/บันเทิง	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการชอูกู้ย่งยาก	2.58	ปานกลาง
	อื่น ๆ	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการชอูกู้ย่งยาก	2.73	ปานกลาง
		เอกสารที่ใช้ในการชอูกู้ย่งยาก	2.73	ปานกลาง

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ย่งน้อย/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ย่งสูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบ

ปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทขายของใช้เบ็ดเตล็ด ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และเอกสารในการขอกู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า/เครื่องนุ่งห่ม ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น ปัญหาด้านบุคลากรผู้

ให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้ายปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทสื่อสาร/บันเทิง ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยุ่งยาก ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย และสุดท้ายปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการและระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านราคาพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัตถ์บัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง และมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยุ่งยากและเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยุ่งยาก และสุดท้ายปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

ตารางที่ 123 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่า5,000	วงเงินกู้้น้อย / ไม่ตรงกับความต้องการ	2.81	ปานกลาง
	5,001-10,000	วงเงินกู้้น้อย / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.06	ปานกลาง
	10,001-15,000	วงเงินกู้้น้อย / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.22	ปานกลาง
	15,001-20,000	วงเงินกู้้น้อย / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.59	มาก
	มากกว่า20,000	วงเงินกู้้น้อย / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.69	มาก
ด้านราคา	ต่ำกว่า5,000	อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) สูง	2.44	น้อย
	5,001-10,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.87	ปานกลาง
	10,001-15,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.40	ปานกลาง
	15,001-20,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.82	มาก
	มากกว่า20,000	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	4.16	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	ต่ำกว่า5,000	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.43	น้อย
	5,001-10,000	ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อ รอดับบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.59	ปานกลาง
		ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	2.59	ปานกลาง
	10,001-15,000	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.72	ปานกลาง
	15,001-20,000	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่ สะดวก	3.05	ปานกลาง
	มากกว่า20,000	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่ สะดวก	3.34	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่า5,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นคีน้อย	2.26	น้อย
	5,001-10,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นคีน้อย	2.64	ปานกลาง
	10,001-15,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นคีน้อย	3.10	ปานกลาง
	15,001-20,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นคีน้อย	3.41	ปานกลาง
	มากกว่า20,000	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นคีน้อย	4.03	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า5,000	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.24	น้อย
	5,001-10,000	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.56	ปานกลาง
	10,001-15,000	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.90	ปานกลาง
	15,001-20,000	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	3.13	ปานกลาง
	มากกว่า20,000	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	3.44	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่า5,000	เคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.35	น้อย
	5,001-10,000	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.71	ปานกลาง
	10,001-15,000	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.02	ปานกลาง
	15,001-20,000	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.31	ปานกลาง
	มากกว่า20,000	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.66	มาก

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการบริการ	5,001-10,000	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.52	ปานกลาง
	10,001-15,000	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.63	ปานกลาง
	15,001-20,000	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้	2.82	ปานกลาง
	มากกว่า20,000	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้	3.13	ปานกลาง

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือน้อย ปัญหาด้านราคาพบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง ปัญหาด้านช่องทาง การให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านคุณลักษณะ ทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัญหาด้าน บุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่างๆ ในการขอกู้ ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือน้อย ปัญหาด้านราคาพบ ปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อย ลำดับแรกคือ ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับ แรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี ปัญหาด้านช่องทาง การให้บริการพบปัญหาย่อย ลำดับแรกคือให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง และมี สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมี จำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อย ลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหา ย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรก คือวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรก

คือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาบ่อย ลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาบ่อย ลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้าย ปัญหาด้าน กระบวนการบริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรก คือระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาบ่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาบ่อย ลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาบ่อย ลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาบ่อย ลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบ ปัญหาบ่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้าย ปัญหาด้าน กระบวนการบริการพบปัญหาบ่อยลำดับแรก คือระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม

ตารางที่ 124 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้

ปัญหา	วัตถุประสงค์	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	เงินทุนหมุนเวียน	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.08	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.28	ปานกลาง
	ชำระหนี้ในระบบ	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.19	ปานกลาง
	อื่น ๆ	วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.38	ปานกลาง
ด้านราคา	เงินทุนหมุนเวียน	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.86	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.62	ปานกลาง
	ชำระหนี้ในระบบ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.93	ปานกลาง
	อื่น ๆ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ต่ำซ้ำ(ดอกเบี้ยปรับ) สูง	2.88 2.88	ปานกลาง ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	เงินทุนหมุนเวียน	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.57	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.85	ปานกลาง
	ชำระหนี้ในระบบ	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.84	ปานกลาง
	อื่น ๆ	ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดบัญชี ชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.88	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	เงินทุนหมุนเวียน	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.55	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	3.27	ปานกลาง
	ชำระหนี้ในระบบ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.98	ปานกลาง
	อื่น ๆ	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.88	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	เงินทุนหมุนเวียน	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.58	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.98	ปานกลาง
	ชำระหนี้ในระบบ	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.69	ปานกลาง
	อื่น ๆ	พนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.63 2.63	ปานกลาง ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะ	เงินทุนหมุนเวียน	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.67	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.16	ปานกลาง
	ชำระหนี้ในระบบ	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.83	ปานกลาง
	อื่น ๆ	ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.63	ปานกลาง

ปัญหา	วัตถุประสงค์	ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการบริการ	เงินทุนหมุนเวียน	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.5	ปานกลาง
		เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม	2.5	ปานกลาง
	ลงทุนขยายกิจการ	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.63	ปานกลาง
	ชำระหนี้ในระบบ	ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.66	ปานกลาง
		ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม	2.66	ปานกลาง
	อื่น ๆ	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม	2.13	น้อย

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ และเอกสาร ในการขอกู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหา

ด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบปัญหาย่อยลำดับแรกคือวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือปัญหาด้านราคาพบปัญหาย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงอัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพพบปัญหาย่อยลำดับแรกคือที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ และสุดท้าย ปัญหาด้านกระบวนการบริการพบปัญหาย่อยลำดับแรก คือระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินให้กู้ยืมเป็นลำดับแรกในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับของวรรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคารเป็นลำดับแรกในระดับมากและไม่สอดคล้องกับเพชร สหายฟ้า(2547)ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาย่อยด้านวงเงินกู้ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง

กลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาข้อด้านวงเงินกู้ยืมเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับการศึกษาของเพชร สหายฟ้า(2547)ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาข้อด้านวงเงินกู้ยืมในระดับมาก

ด้านราคา (Price)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นลำดับแรกในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านราคาโดยให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 1 ต่อเดือน ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับของเพชร สหายฟ้า(2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านราคาในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 1 ต่อเดือนเป็นอันดับแรก ในระดับมาก

ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาข้อด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาอันดับแรกได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงแต่ไม่สอดคล้องกับของเพชร สหายฟ้า(2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาอันดับแรกได้แก่อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้สูง

ด้านช่องทางการให้บริการ (Place)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยข้อด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวกเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านช่องทางการให้บริการในระดับปานกลางและให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านความสะดวกสบายสถานที่เป็นลำดับแรกในระดับมากแต่สอดคล้องกับการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางให้ความสำคัญกับปัจจัยข้อด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวกเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาข้อด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวกเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการลำดับแรกได้แก่ปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเพชร สหายฟ้า(2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการลำดับแรกได้แก่ปัญหาการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของชนลิสต์ ทรัพย์มนตรี (2544) พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจาก สื่อมวลชนรายการข่าวในโทรทัศน์ วิทยุ มากที่สุด และไม่สอดคล้องกับ วรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลและการแนะนำโดยพนักงานธนาคารเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาย่อยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อยเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยด้านการแจกของที่ระลึกไม่ทั่วถึงเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลางปัญหาย่อยด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับมีจำนวนน้อยเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากร (People)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง มีมารยาทดี เป็นลำดับแรกในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากให้ความสำคัญต่อย่อยด้านความสุภาพอ่อนน้อมและเต็มใจให้บริการเป็นลำดับแรกในระดับมากและสอดคล้องกับการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางให้ความสำคัญต่อย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นลำดับแรกในระดับมาก

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพบปัญหาย่อย ด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อย ด้านพนักงานให้บริการล่าช้า เป็นลำดับแรกและไม่สอดคล้องกับ

การศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อย ด้านพนักงานให้บริการล่าช้า เป็นลำดับแรกเช่นกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย ด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้าน ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนก และมีป้ายบอกชื่อ เป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยเป็นลำดับแรก

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาย่อยด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อย ด้านเคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านเคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอเป็นลำดับแรกเช่นกัน

ด้านกระบวนการบริการ (Process)

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านเอกสารที่ใช้ในการซื้อตั๋วจัดเตรียมง่ายเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านเอกสารที่ใช้ในการซื้อตั๋วจัดเตรียมง่ายเป็นลำดับแรกเช่นกัน

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย ด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณค์ รอดเจริญ (2546) และการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อย ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม เป็นลำดับแรก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ดังนี้

ตารางที่ 125 สรุปภาพรวมของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด
1	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเองมีมารยาทดี	4.03	มาก	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
2	พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.93	มาก	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3	พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด	3.92	มาก	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	3.90	มาก	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
5	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.84	มาก	ด้านช่องทางการให้บริการ
6	ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.75	มาก	ด้านช่องทางการให้บริการ
7	มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.74	มาก	ด้านกระบวนการบริการ
8	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.65	มาก	ด้านการส่งเสริมการตลาด
9	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.65	มาก	ด้านกระบวนการบริการ
10	พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.63	มาก	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญมากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 125 ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยเรียงตามค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 10 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเองมีมารยาทดี (4.03) ปัจจัยย่อยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.93) ปัจจัยย่อยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด (3.92) ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ(3.90) ปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.84) ปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (3.75) ปัจจัยย่อยด้านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (3.74) ปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี (3.65) ปัจจัยย่อยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.65) ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ(3.63) ทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 126 สรุปภาพรวมของปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัญหา ปัจจัยส่วนประสมการตลาด
1	วงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ	3.18	ปานกลาง	ด้านผลิตภัณฑ์
2	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.13	ปานกลาง	ด้านราคา
3	ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น	3.07	ปานกลาง	ด้านผลิตภัณฑ์
4	อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง	2.99	ปานกลาง	ด้านราคา
5	จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	2.91	ปานกลาง	ด้านผลิตภัณฑ์
6	การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.90	ปานกลาง	ด้านส่งเสริมการตลาด
7	ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.87	ปานกลาง	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
8	พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.74	ปานกลาง	ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
9	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.69	ปานกลาง	ด้านช่องทางการให้บริการ
10	มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.68	ปานกลาง	ด้านช่องทางการให้บริการ
10	มีที่พักรอรับบริการ ไม่เพียงพอ	2.68	ปานกลาง	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

หมายเหตุ : ระดับปัญหามากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 126 ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยระดับปัญหา ดังนี้ ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ (3.18) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (3.13) ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น (3.07) ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง (2.99) ปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (2.91) ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย (2.90) ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย (2.87) ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ (2.74) ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก (2.69) และปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (2.68) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับปัญหาด้านมีที่พักรอรับบริการ ไม่เพียงพอ (2.68)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการดำเนินการเพื่อความสัมฤทธิ์ผลของโครงการธนาคารประชาชน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรพิจารณาวงเงินให้กู้ยืม จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก เพราะผลการศึกษาเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ตั้งแต่ประถม – มัธยมต้น และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ไม่เกิน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์วงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งกิจการของสมาชิกเป็นธุรกิจรายย่อยมีความต้องการเรื่องเงินทุน ปัจจุบันธนาคารกำหนดวงเงินกู้ 15,000 บาท ส่งชำระหนี้เดือนละ 1,412 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ไม่เกิน 12 เดือน ทำให้เงินงวดที่ส่งชำระหนี้อาจจะสูงเกินความสามารถในการชำระหนี้ ในความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นควรสอบถามความต้องการของสมาชิก ตรวจสอบเยี่ยมคู่มือกิจการของสมาชิกเพื่อทราบความจำเป็นในการใช้เงินทุน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อให้สมาชิกผู้มีรายได้น้อยสามารถผ่อนชำระหนี้ได้ตามศักยภาพรายได้ที่ได้รับ ควรนำประวัติการส่งชำระหนี้มาขยายวงเงินกู้เมื่อสมาชิกที่มีรายได้เพิ่มขึ้น และพนักงานควรอธิบายผลเสียของวงเงินกู้ที่มากเกินไป ความจำเป็นในการใช้ประกอบธุรกิจ เพราะจะทำให้เป็นภาระการส่งชำระหนี้สูงเกินความสามารถในการหารายได้ จะทำให้มีประวัติผิดนัดชำระหนี้และเป็นผลเสียในการขอสินเชื่อเพื่อขยายกิจการในอนาคต

ปัจจัยด้านราคา ผลการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน สมาชิกที่มีการศึกษาสูงสุดตั้งแต่มัธยมปลาย/ปวช. – ปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้านราคา ดังนั้น ธนาคารควรพิจารณาโดยนำประวัติการดำเนินกิจการ รายได้ และความรู้ประสบการณ์ รวมทั้งประวัติการชำระหนี้มาพิจารณาในการลดดอกเบี้ยเมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี เพื่อเป็นการจูงใจให้สมาชิกระมัดระวังในการส่งชำระหนี้ และควรนำเสนอสินเชื่อที่ค่อยออกจากโครงการธนาคารประชาชน เพื่อตอบสนองสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถ มีความประสงค์พร้อมที่จะขยายกิจการ เพราะหากมีรายได้สูง มีความรู้ มีประสบการณ์ จะมีแนวทางดำเนินธุรกิจให้มีความมั่นคง และควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าโครงการธนาคารประชาชนเพื่อเป็นการจูงใจ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ธนาคารออมสินควรมีการปรับ และขยายช่องทางการให้บริการโดยออกบัตรฝากเงินที่สถานประกอบการของผู้กู้ให้ทั่วถึงเพื่อเป็นช่องทาง เพราะผู้ตอบแบบพบปัญหาด้านทำเลที่ตั้งเดินทางไปมาไม่สะดวกในบางสาขา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี และพบปัญหาว่าการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัจจุบันธนาคารมีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าที่มีประวัติการส่งชำระหนี้ดี และส่งจนครบถ้วน จะลดดอกเบี้ยให้อัตราร้อยละ 0.25 ในความรู้สึกลูกค้าน้อยมาก ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีการ

คืนดอกเบี้ยบางส่วนให้ลูกค้าเป็นจำนวนเงิน ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าการลดอัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยให้ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาท ให้ความสำคัญลำดับแรก ส่วนปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบคือพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ดังนั้นธนาคารควรอบรมพัฒนาให้พนักงานบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และควรพิจารณาเพิ่มพนักงานในสาขาที่มีปริมาณงานและลูกค้ามาก เพื่อให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง และมีคุณภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ธนาคารควรนำปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมาปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น เปลี่ยนอุปกรณ์ เครื่องมือให้ทันสมัย เพราะเมื่อเทคโนโลยีทันสมัยขึ้นจะช่วยให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น และควรจัดสถานที่ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบายเพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาติดต่อ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย และมีที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรมีการปรับปรุงทบทวน ขั้นตอนการดำเนินการ ให้ง่ายต่อการปฏิบัติหรือควรจัดให้มีพนักงานให้คำแนะนำวิธีการและขั้นตอนในการขอกู้ เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจ เพราะลูกค้าที่ใช้บริการพบปัญหาในเรื่องขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอยืมยาก