

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองคือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปาง การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2552 โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุนาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำนวน 200 ราย ดังแสดงในตารางที่ 4.1 พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ เพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 63.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 37.0

ด้านอายุของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนใหญ่มีอายุช่วงระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.0 อันดับสอง ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 และอันดับสุดท้าย ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0

ด้านสถานภาพพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.5 อันดับสอง สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 42.0 และอันดับสุดท้าย สถานภาพหม้ายและหย่า คิดเป็นร้อยละ 5.5

ด้านระดับการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมามีการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.5 และอันดับสุดท้ายมีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 7.0

ด้านอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการและรองลงมาประกอบอาชีพลูกจ้างประจำ โดยคิดเป็นร้อยละ 78.5 และ 21.5 ตามลำดับ

ด้านอายุการทำงานพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมามีอายุงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 และอันดับสุดท้ายมีอายุงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันดับแรกมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5 อันดับสอง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.5 อันดับสาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.5 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.5

ด้านค่าใช้จ่ายต่อเดือนพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีค่าใช้จ่ายใช้สอยเฉลี่ยต่อเดือน อันดับแรกมีค่าใช้จ่ายใช้สอยจำนวน 3,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมามีค่าใช้จ่ายใช้สอยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีค่าใช้จ่ายใช้สอย 6,001 – 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	74	37.0
หญิง	126	63.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	58	29.0
ระหว่าง 30-40 ปี	108	54.0
มากกว่า 40 ปี	34	17.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	84	42.0
สมรส	105	52.5
หม้าย / หย่า	11	5.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	14	7.0
ปวส. / อนุปริญญา	31	15.5
ปริญญาตรี	131	65.5
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	24	12.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	157	78.5
ลูกจ้างประจำ	43	21.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ นอกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	107	53.5
6 – 10 ปี	51	25.5
11 – 15 ปี	29	14.5
มากกว่า 15 ปี	13	6.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b>		
ต่ำกว่า 10,000	49	24.5
10,001 – 15,000	97	48.5
15,001 – 20,000	43	21.5
มากกว่า 20,000	11	5.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)</b>		
ต่ำกว่า 3,000	30	15.0
3,001 – 6,000	135	67.5
6,001 – 9,000	15	7.5
มากกว่า 9,000	20	10.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

## 4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

การศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ การเข้าใจถึงลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์ การใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น ระยะเวลาในการเริ่มใช้สินเชื่อเนกประสงค์ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ เงื่อนไขการค้ำประกัน ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อเนกประสงค์ ซึ่งจำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท รองลงมาได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500,000 บาท และน้อยที่สุด คือวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติต่ำกว่า 300,000 บาท โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวน 100 ราย, 55 ราย และ 45 ราย เรียงตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.2 และหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

### 4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ดังแสดงในตารางที่ 4.2 พบว่าเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท โดยคิดเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 64 และ 36 ราย ตามลำดับ รองลงมาได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500,000 บาท โดยคิดเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 34 และ 21 ราย ตามลำดับ และวงเงินที่ได้รับอนุมัติน้อยที่สุด คือวงเงินจำนวนต่ำกว่า 300,000 บาท คิดเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 28 และ 17 ราย ตามลำดับ

ด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุช่วงระหว่าง 30-40 ปีและอายุต่ำกว่า 30 ปีได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท จำนวน 57 รายและ 33 รายตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 21 ราย

ด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่าส่วนใหญ่สถานภาพโสดและสมรส ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท จำนวน 48 รายเท่ากัน และสถานภาพหม้ายรวมถึงหย่าร้าง จะได้รับวงเงินสินเชื่อจำนวนช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท และวงเงินสินเชื่อจำนวนต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 4 รายเท่ากันทั้งสองวงเงิน

ด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่าส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรีจะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อจำนวนช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท จำนวน 71 ราย รองลงมาจะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500,000 บาท จำนวน 33 ราย ส่วนการศึกษาระดับ ปวส. และอนุปริญญา จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท เช่นกัน ส่วนการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 12 ราย

ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่าส่วนใหญ่อาชีพข้าราชการจะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท โดยมีจำนวน 76 ราย เช่นเดียวกับอาชีพลูกจ้างประจำที่ส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท จำนวน 24 ราย

ด้านอายุงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่าอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท โดยมีจำนวน 62 ราย และ 24 ราย ตามลำดับ ส่วนอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี และ มากกว่า 15 ปี จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อจำนวนมากกว่า 500,000 บาท โดยมีจำนวน 16 รายและ 9 รายตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่า รายได้เฉลี่ยช่วงระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และ ต่ำกว่า 10,000 บาท จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท โดยมีจำนวน 62 ราย และ 24 ราย ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยช่วงระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อจำนวนมากกว่า 500,000 บาท โดยมีจำนวน 26 รายและ 10 รายตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่ายต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่า ค่าใช้จ่ายใช้สอยต่อเดือนช่วงระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท และต่ำกว่า 3,000 บาท จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท โดยมีจำนวน 77 รายและ 15 ราย ตามลำดับ ส่วนค่าใช้จ่ายใช้สอยต่อเดือน มากกว่า 9,000 บาท และระหว่าง 6,001 –



9,000 บาท จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อจำนวนมากกว่า 500,000 บาท โดยมีจำนวน 15 รายและ 11 รายตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม (คน)	$\chi^2$ (sig.)
	ต่ำกว่า 300,000	300,001 - 500,000	มากกว่า 500,000		
<b>เพศ</b>					
ชาย	17	36	21	74	df = 2
หญิง	28	64	34	126	0.088
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	<b>(0.957)</b>
<b>อายุ</b>					
ต่ำกว่า 30 ปี	17	33	8	58	df = 4
ระหว่าง 30-40 ปี	25	57	26	108	26.582
มากกว่า 40 ปี	3	10	21	34	(0.000)
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	
<b>สถานภาพ</b>					
โสด	20	48	16	84	df = 4
สมรส	21	48	36	105	6.888
หม้าย / หย่า	4	4	3	11	(0.142)
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม (คน)	$\chi^2$ (sig.)
	ต่ำกว่า 300,000	300,001 - 500,000	มากกว่า 500,000		
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ต่ำกว่าอนุปริญญา	3	6	5	14	df = 6 11.093 (0.086)
ปวส. / อนุปริญญา	9	17	5	31	
ปริญญาตรี	27	71	33	131	
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	6	6	12	24	
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	
<b>อาชีพ</b>					
ข้าราชการ	30	76	51	157	df = 2
ลูกจ้างประจำ	15	24	4	43	10.700
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	<b>(0.005)</b>
<b>อายุงาน</b>					
ต่ำกว่า 5 ปี	32	62	13	107	df = 6 37.479 (0.000)
6 - 10 ปี	10	24	17	51	
11 - 15 ปี	2	11	16	29	
มากกว่า 15 ปี	1	3	9	13	
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b>					
ต่ำกว่า 10,000	22	24	3	49	df = 6 73.395 (0.000)
10,001 - 15,000	19	62	16	97	
15,001 - 20,000	4	13	26	43	
มากกว่า 20,000	0	1	10	11	
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)					
ต่ำกว่า 3,000	11	15	4	30	df = 6
3,001 – 6,000	33	77	25	135	49.628
6,001 – 9,000	1	3	11	15	(0.000)
มากกว่า 9,000	0	5	15	20	
รวม (คน)	45	100	55	200	

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.2.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ดังแสดงในตารางที่ 4.3 อธิบายได้ดังนี้

**ด้านวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์** พบว่าส่วนใหญ่จะนำไปชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 58.5 อันดับสองนำไปซื้อเครื่องใช้อุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 18.0 อันดับสามเก็บไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และอันดับสุดท้าย นำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สถาบันการเงินอื่นจำนวน 59 ราย

**ด้านความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์** พบว่าส่วนใหญ่มีความเข้าใจคิดเป็นร้อยละ 81.0 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท มีความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์มากที่สุด จำนวน 84 ราย

**ด้านการเคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น** พบว่าส่วนใหญ่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 60.5 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 59 ราย

**ด้านระยะเวลาในการเริ่มใช้สินเชื่อเนกประสงค์ถึงปัจจุบัน (สิ้นสุดเดือนมิถุนายน 2552)** พบว่า ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็น

ระยะเวลาระหว่าง 5 – 8 เดือน และระหว่าง 9 – 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และ 31.0 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท มีระยะเวลาในการเริ่มใช้สินเชื่อเนกประสงค์ถึงปัจจุบันอยู่ในช่วงระหว่าง 5 – 8 เดือน จำนวน 35 ราย

**ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้** พบว่าส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ บวก 2 คิดเป็นร้อยละ 62.5 และรองลงมาได้รับอนุมัติอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ บวก 2 คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท จะได้รับอนุมัติอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์บวก 2 จำนวน 63 ราย

**ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ** พบว่าส่วนใหญ่จะผ่อนชำระคืนในระยะเวลามากกว่า 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 98.5 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท จะมีระยะเวลาการผ่อนชำระคืนมากกว่า 7 ปี จำนวน 100 ราย

**ด้านจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน** พบว่าส่วนใหญ่จะมีจำนวนผ่อนชำระต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาผ่อนชำระต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่าส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนมากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 55 ราย

**ด้านเงื่อนไขการค้ำประกัน** พบว่าส่วนใหญ่จะใช้บุคคลค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และไม่มีบุคคลค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท ด้วยเงื่อนไขการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 96 ราย

**ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย** พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย มาเป็นระยเวลานาน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาใช้บริการอยู่ในช่วงระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 และอันดับสุดท้าย ใช้บริการมามากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยมานาน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 70 ราย

**ด้านแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อเนกประสงค์** พบว่าส่วนใหญ่ ทราบด้วยตัวเอง รองลงมาทราบจากพนักงานธนาคาร และอันดับสุดท้ายทราบจากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 36.0, 32.5 และ 31.5 ตามลำดับและเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท ทราบถึงข้อมูล  
สินเชื่อเนกประสงค์ด้วยตัวเอง จำนวน 37 ราย

ตารางที่ 4.3 แสดงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและ  
ลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามวงเงิน  
สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ เนกประสงค์ของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม (%)	$\chi^2$ (sig.)
	ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000		
<b>วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ เนกประสงค์</b>					
ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น	25	59	33	117 (58.5)	df = 6  3.645 (0.725)
เก็บไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน	6	10	8	24 (12.0)	
ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	4	15	4	23 (11.5)	
ซื้อเครื่องใช้อุปโภคบริโภค	10	16	10	36 (18.0)	
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	
<b>ความเข้าใจรายละเอียดและลักษณะ ของสินเชื่อเนกประสงค์</b>					
เข้าใจ	33	84	45	162 (81.0)	df = 2 2.327 (0.312)
ไม่เข้าใจ	12	16	10	38 (19.0)	
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	
<b>เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบัน การเงินอื่น</b>					
เคย	22	59	40	121 (60.5)	df = 2 6.074 (0.048)
ไม่เคย	23	41	15	79 (39.5)	
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200</b>	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์ของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม (%)	$\chi^2$ (sig.)
	ต่ำกว่า 300,000	300,001 - 500,000	มากกว่า 500,000		
<b>ระยะเวลาในการมีวงเงินสินเชื่อ อเนกประสงค์ถึงปัจจุบัน (สิ้น มิ.ย.52)</b>					
ต่ำกว่า 4 เดือน	6	16	10	32 (16.0)	df = 6 8.964 (0.176)
5 - 8 เดือน	18	35	13	66 (33.0)	
9 - 12 เดือน	15	24	23	62 (31.0)	
มากกว่า 12 เดือน	6	25	9	46 (20.0)	
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200 (100)</b>	
<b>อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ</b>					
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์บวก 2	31	63	31	125 (62.5)	df = 2
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำบวก 2	14	37	24	75 (37.5)	1.678
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200 (100)</b>	<b>(0.432)</b>
<b>ระยะเวลาในการผ่อนชำระ</b>					
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 ปี	1	0	2	3 (1.5)	df = 2
มากกว่า 7 ปี	44	100	53	197 (98.5)	3.381
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200 (100)</b>	<b>(0.184)</b>
<b>จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)</b>					
ต่ำกว่า 5,000	45	47	0	92 (46.0)	df = 2
มากกว่า 5,000	0	53	55	108 (54.0)	99.718
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200 (100)</b>	<b>(0.000)</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์ของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม (%)	$\chi^2$ (sig.)
	ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000		
<b>เงื่อนไขการค้ำประกันสินเชื่อ</b>					
<b>อเนกประสงค์</b>					
ใช้บุคคลค้ำประกัน	45	96	39	180 (90.0)	df = 2
ไม่มีบุคคลค้ำประกัน	0	4	16	20 (10.0)	31.273
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200 (100)</b>	<b>(0.000)</b>
<b>ระยะเวลาที่ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย</b>					
น้อยกว่า 5 ปี	32	70	15	117 (58.5)	df = 4
6 – 10 ปี	13	23	27	63 (31.5)	36.073
มากกว่า 10 ปี	0	7	13	20 (10.0)	(0.000)
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200 (100)</b>	
<b>ทราบว่ามิสินเชื่ออเนกประสงค์จาก</b>					
ตัวเอง	15	37	20	72 (36.0)	df = 6
เพื่อนร่วมงาน	18	27	18	63 (31.5)	5.502
พนักงานธนาคาร	12	36	17	65 (32.5)	(0.481)
<b>รวม (คน)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>200 (100)</b>	

ที่มา : จากการคำนวณ

### 4.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

#### 4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

เป็นการวิเคราะห์ห้วงวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์หรือไม่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ โดยจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุนาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน ซึ่งจะทำการทดสอบโดยวิธีทดสอบไค – สแควร์ (Chi – square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย พบว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์กับอายุ อาชีพ อายุนาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายใช้สอยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ โดยค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

#### 4.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

เป็นการวิเคราะห์ห้วงวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติว่ามีความสัมพันธ์หรือไม่กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ โดยจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ การเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์ การใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น ระยะเวลาในการเริ่มใช้สินเชื่อเนกประสงค์ถึงปัจจุบัน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ เงื่อนไขการค้ำประกัน ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อเนกประสงค์ ซึ่งจะทำการทดสอบโดยวิธีทดสอบไค – สแควร์ (Chi – square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05



ผลการศึกษาวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย พบว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์กับการเคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน เงื่อนไขการค้ำประกัน รวมถึงระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ โดยค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

#### 4.3.3 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

โดยปัจจัยที่ศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยมากน้อยเพียงใด โดยเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยฯ แล้วกำหนดคะแนนแต่ละลำดับดังนี้ ลำดับ 1 ได้คะแนน 4 , ลำดับ 2 ได้คะแนน 3 , ลำดับ 3 ได้คะแนน 2 , และลำดับ 4 ได้คะแนน 1 จากนั้นรวบรวมคะแนนที่ได้มาทำการจัดเรียงลำดับโดยปัจจัยใดมีคะแนนรวมมากที่สุดให้มีความสำคัญลำดับหนึ่ง จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

##### (1) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับหนึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ลำดับสองให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการผ่อนชำระ ลำดับสามให้ความสำคัญเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระ และลำดับสุดท้ายให้ความสำคัญเรื่องเงื่อนไขการค้ำประกัน และเมื่อพิจารณาแยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อทุกระดับวงเงิน ให้ลำดับความสำคัญในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และลำดับสองในเรื่องความสะดวกในการผ่อนชำระเงินกู้ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	คะแนนรวม	148	303	177	628
	ลำดับ	1	1	1	1
ความสะดวกในการผ่อนชำระ เงินกู้	คะแนนรวม	111	246	132	489
	ลำดับ	2	2	2	2
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	คะแนนรวม	102	240	129	471
	ลำดับ	3	3	3	3
เงื่อนไขการค้ำประกัน	คะแนนรวม	89	211	112	412
	ลำดับ	4	4	4	4
รวม	คะแนนรวม ทั้งหมด	450	1,000	550	2,000

ที่มา : จากการคำนวณ

(2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำจากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยด้านราคากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับหนึ่งได้แก่อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ลำดับสองได้แก่อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด ลำดับสุดท้ายได้แก่การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และเมื่อพิจารณาแยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ทุกระดับวงเงิน ให้ความสำคัญในแต่

ระดับไม่แตกต่างกัน โดยทุกวงเงินให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านราคาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารและลำดับสองในเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด ดังแสดงในตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร	คะแนนรวม	155	347	193	695
	ลำดับ	1	1	1	1
การคิดค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	คะแนนรวม	120	269	142	531
	ลำดับ	3	3	3	3
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด	คะแนนรวม	130	284	160	574
	ลำดับ	2	2	2	2
<b>รวม</b>	คะแนนรวมทั้งหมด	<b>405</b>	<b>900</b>	<b>495</b>	<b>1,800</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

(3) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งได้แก่เรื่องการเป็นธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง ลำดับสองได้แก่ ธนาคารมีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน ลำดับสามได้แก่เรื่องธนาคารจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆเป็นสัดส่วน และลำดับสี่ได้แก่การที่ธนาคารเปิดทำ

การตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. และเมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ระดับวงเงินให้ลำดับความสำคัญในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในเรื่องความเป็นธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคงและลำดับสองในเรื่องธนาคารมีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน ดังแสดงในตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
ธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง	คะแนนรวม	144	288	163	595
	ลำดับ	1	1	1	1
ธนาคารมีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน	คะแนนรวม	129	275	155	559
	ลำดับ	2	2	2	2
ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.	คะแนนรวม	89	221	106	416
	ลำดับ	3	4	4	4
ธนาคารจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆเป็นสัดส่วน	คะแนนรวม	88	237	130	455
	ลำดับ	4	3	3	3
รวม	คะแนนรวมทั้งหมด	450	1,021	554	2,025

ที่มา : จากการคำนวณ

(4) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับหนึ่งเรื่องข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ ลำดับสองเรื่องการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ลำดับสามเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทีวี, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต และลำดับสี่เรื่องการแข่งขันข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ และเมื่อพิจารณาแยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้จำนวน 300,001 – 500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร และให้ความสำคัญลำดับสองในเรื่องของข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ แต่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ต่ำกว่า 300,000 บาทและมากกว่า 500,000 บาท กลับให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่อง ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ และให้ความสำคัญลำดับสองในเรื่องของการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	คะแนนรวม	139	337	172	648
	ลำดับ	2	1	2	2
ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ	คะแนนรวม	163	319	175	657
	ลำดับ	1	2	1	1
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทีวี, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต	คะแนนรวม	74	187	96	357
	ลำดับ	3	3	4	3

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 - 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
การแจ้งข้อมูลข่าวสารของ ผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่าง สม่ำเสมอ	คะแนนรวม	74	163	107	344
	ลำดับ	3	4	3	4
รวม	คะแนนรวม ทั้งหมด	450	1,006	550	2,006

ที่มา : จากการคำนวณ

(5) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ  
นอกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ ลำดับสองให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่ดีของพนักงานและมีมนุษยสัมพันธ์ ลำดับสามให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และลำดับสี่ให้ความสำคัญในเรื่องบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม และให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายในเรื่องการแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหา และเมื่อพิจารณาแยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ทุกระดับวงเงินให้ความสำคัญในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้ความสำคัญลำดับสองในเรื่องการบริการที่ดีของพนักงานและมีมนุษยสัมพันธ์ ดังแสดงในตารางที่ 4.8



ตารางที่ 4.8 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการ  
สินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการบุคลากร		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญใน การให้บริการ	คะแนนรวม	92	215	132	439
	ลำดับ	3	3	3	3
การบริการที่ดีของพนักงานและ มีมนุษยสัมพันธ์	คะแนนรวม	127	270	154	551
	ลำดับ	2	2	2	2
ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	คะแนนรวม	145	291	161	597
	ลำดับ	1	1	1	1
บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกาย เหมาะสม	คะแนนรวม	48	115	38	201
	ลำดับ	4	4	5	5
การแนะนำและช่วยแก้ไข ปัญหา	คะแนนรวม	41	111	63	215
	ลำดับ	5	5	4	4
<b>รวม</b>	คะแนนรวม ทั้งหมด	<b>453</b>	<b>1,002</b>	<b>548</b>	<b>2,003</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

(6) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ  
สินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและ  
ลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ  
กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง ในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ ลำดับสองให้  
ความสำคัญในเรื่อง ขั้นตอนการอนุมัติ ลำดับสามให้ความสำคัญในเรื่องเอกสารประกอบในการ

ยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ลำดับสี่ให้ความสำคัญในเรื่องมีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรม สัญญาการจ้าง และลำดับสุดท้ายได้ให้ความสำคัญในเรื่องการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว และเมื่อพิจารณาแยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ทุกระดับวงเงินให้ความสำคัญในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และลำดับสองในเรื่องขั้นตอนการอนุมัติ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนคประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
ขั้นตอนการอนุมัติ	คะแนนรวม	143	315	165	623
	ลำดับ	2	2	2	2
ระยะเวลาในการพิจารณา สินเชื่อรวดเร็ว	คะแนนรวม	149	316	166	631
	ลำดับ	1	1	1	1
เอกสารประกอบในการยื่นขอ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก	คะแนนรวม	73	170	97	340
	ลำดับ	3	3	3	3
มีการแจ้งผลการอนุมัติ การ จัดทำนิติกรรมสัญญาการ จ้าง	คะแนนรวม	51	122	76	249
	ลำดับ	4	4	4	4
มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ แล้ว	คะแนนรวม	34	81	46	161
	ลำดับ	5	5	5	5
รวม	คะแนนรวม ทั้งหมด	450	1,004	550	2,004

ที่มา : จากการคำนวณ

(7) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ทุกระดับวงเงิน ให้ความสำคัญในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ ลำดับสองให้ความสำคัญในเรื่องการตกแต่งอาคารสำนักงานให้สะอาด สวยงามและทันสมัย ลำดับสามให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และลำดับสุดท้ายได้ให้ความสำคัญในเรื่องอาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง และเมื่อพิจารณาแยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ทุกระดับวงเงินให้ลำดับความสำคัญในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ และลำดับสองในเรื่องการตกแต่งอาคารสำนักงานให้สะอาด สวยงามและทันสมัยดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ	คะแนนรวม	145	315	182	642
	ลำดับ	1	1	1	1
อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง	คะแนนรวม	91	209	112	412
	ลำดับ	4	4	4	4

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวม
การตกแต่งอาคารสำนักงานให้ ความสะอาด สวยงามและ ทันสมัย	คะแนนรวม	110	246	133	489
	ลำดับ	2	2	2	2
สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	คะแนนรวม	104	230	123	457
	ลำดับ	3	3	3	3
<b>รวม</b>	คะแนนรวม ทั้งหมด	<b>450</b>	<b>1,000</b>	<b>550</b>	<b>2,000</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

ดังนั้น สรุปผลการศึกษการให้ความสำคัญเป็นลำดับหนึ่งในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยในเรื่องต่างๆเป็นลำดับหนึ่งดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความสำคัญลำดับหนึ่งในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ความสำคัญอันดับหนึ่ง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ
ปัจจัยด้านบุคลากร	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ

#### 4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการผ่อนชำระเงินกู้ เป็นลำดับหนึ่งและเงื่อนไขการค้ำประกันเป็นลำดับสอง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเป็นลำดับสาม ส่วนระยะเวลาในการผ่อนชำระเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ให้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้จำนวน 300,001 – 500,000 บาทและวงเงินกู้มากกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ที่ต่ำกว่า 300,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ  
 อนุกรมประสมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
วงเงินกู้ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	2.18	2.49	2.44	2.37
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	3	3	3	3
ความสะดวกในการผ่อนชำระ เงินกู้	ค่าเฉลี่ย	3.29	3.55	3.40	3.41
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	1	1
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	ค่าเฉลี่ย	1.73	1.93	1.71	1.79
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	4	4	4	4
เงื่อนไขการค้ำประกัน	ค่าเฉลี่ย	2.79	2.84	2.67	2.77
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.497	2.705	2.555	2.585
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ



#### 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านราคา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่มีความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกับอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารเป็นลำดับหนึ่ง และมีความพึงพอใจในการคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นลำดับสอง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด เป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านราคาแยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติพบว่าทุกวงเงินมีความพึงพอใจกับอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารเป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	3.16	3.23	3.31	3.23
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	1	1
การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ค่าเฉลี่ย	2.91	3.17	2.84	2.97
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด	ค่าเฉลี่ย	2.38	2.57	2.35	2.43
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย
	ลำดับ	3	3	3	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.816	2.99	2.83	2.876
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำจากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการที่ธนาคารจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆเป็นสัดส่วน และการเป็นธนาคารที่มีจำนวนสาขามากและเปิดบริการทุกวัน รวมถึงการเป็นธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง ตลอดจนเรื่องเวลาเปิดทำการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. เป็นลำดับหนึ่งถึงลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้มากกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจในการที่ธนาคารมีจำนวนสาขามากและเปิดให้บริการทุกวันเป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินต่ำกว่า 300,000 บาทและวงเงินระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท มีความพึงพอใจในการที่ธนาคารจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆเป็นสัดส่วนเป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์  
ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านการจัดจำหน่าย

ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
ธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง	ค่าเฉลี่ย	3.31	3.27	3.33	3.30
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	3	3	3
ธนาคารมีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน	ค่าเฉลี่ย	3.20	3.43	3.45	3.36
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	2	1	2
ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.	ค่าเฉลี่ย	3.24	3.19	3.33	3.25
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	4	3	4
ธนาคารจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆเป็นสัดส่วน	ค่าเฉลี่ย	3.36	3.47	3.44	3.42
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	2	1
รวม	ค่าเฉลี่ย	3.277	3.34	3.387	3.334
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทิว, วิทยุ, อินเทอร์เน็ตเป็นลำดับหนึ่งและมีความพึงพอใจในการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอเป็นลำดับสอง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร เป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ให้บริการที่ได้รับอนุมัติทุกวงเงินมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทิว, วิทยุ, อินเทอร์เน็ตเป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	2.33	2.30	2.15	2.26
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	4	4	4	4
ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	2.44	2.43	2.44	2.44
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	3	3	3	3

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทีวี, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย	2.84	2.89	2.87	2.87
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	1	1
การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	2.62	2.62	2.58	2.61
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.557	2.56	2.51	2.542
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านบุคลากร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่มีความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบุคลิกภาพ การแต่งกายเหมาะสมของบุคลากรเป็นลำดับหนึ่งและมีความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงานเป็นลำดับสอง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานธนาคารเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านบุคลากร แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ให้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อในช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท และมากกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจในบุคลิกภาพ การแต่งกายเหมาะสมของพนักงานเป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และผู้ที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่ำกว่า 300,000

บาท มีความพึงพอใจที่พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความ เชี่ยวชาญในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.98	2.81	2.84	2.87
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	2	2	2
การบริการที่ดีของพนักงาน มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	ค่าเฉลี่ย	2.29	2.31	2.33	2.31
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	3	3	3	3
ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.00	1.95	1.91	1.95
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	4	4	5	5
บุคลิกภาพ การแต่งกาย เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	2.96	2.82	2.96	2.91
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	1	1	1
การแนะนำและช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	2.00	1.92	1.95	1.96
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	4	5	4	4
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.446	2.824	2.398	2.556
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย

ที่มา : จากการคำนวณ



#### 4.4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้วเป็นลำดับหนึ่ง และมีความพึงพอใจเรื่องระยะเวลาในการทราบผลการอนุมัติ เป็นลำดับสอง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องเอกสารประกอบการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก เป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านกระบวนการ แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาทและช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท ให้ความพึงพอใจในการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้วเป็นลำดับหนึ่งในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500,000 บาท ให้ความพึงพอใจในระยะเวลาการทราบผลการอนุมัติเป็นลำดับหนึ่งในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านกระบวนการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
ขั้นตอนการอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	2.22	2.19	2.29	2.23
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	4	3	4	4
ระยะเวลาในการทราบผลการอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	2.47	2.44	2.80	2.57
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	1	2

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
เอกสารประกอบการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	1.87	2.02	2.09	1.99
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	5	4	5	5
มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรม การจำนอง	ค่าเฉลี่ย	2.44	2.44	2.35	2.41
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	3	2	3	3
มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	ค่าเฉลี่ย	2.84	2.79	2.67	2.77
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	2	1
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.368	2.376	2.44	2.394
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในอาคารสถานที่ของธนาคารกว้างขวาง และเรื่องการตกแต่งอาคารสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย รวมถึงเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ ทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ และเรื่องสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอเป็นลำดับหนึ่งถึงลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ให้บริการที่ได้รับอนุมัติ

วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 300,000 บาทและช่วงระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท ให้ความพึงพอใจในเรื่องอาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวางเป็นลำดับหนึ่ง ในระดับความพึงพอใจมากและปานกลางตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500,000 บาท ให้ความพึงพอใจในการตกแต่งอาคารสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงามและทันสมัยเป็นลำดับหนึ่ง ในระดับพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ	ค่าเฉลี่ย	3.11	3.13	3.13	3.12
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	3	3
อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.44	3.44	3.48
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	2	1
การตกแต่งอาคารสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย	ค่าเฉลี่ย	3.40	3.43	3.49	3.44
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	1	2
สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	2.84	3.06	2.80	2.90
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	4	4	4
รวม	ค่าเฉลี่ย	3.232	3.265	3.215	3.237
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

ดังนั้น สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่าลำดับหนึ่งมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายในระดับความพึงพอใจปานกลาง ลำดับสองมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสามมีความพึงพอใจด้านราคา ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสุดท้ายมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ในระดับความพึงพอใจน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อทุกวงเงินมีความพึงพอใจลำดับหนึ่งในด้านการจัดจำหน่าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19** แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ความพึงพอใจ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	2.497	2.705	2.555	2.585
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	5	5	4	4
ความพึงพอใจด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	2.816	2.99	2.83	2.876
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	3	3
ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	3.277	3.34	3.387	3.334
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	1	1

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความพึงพอใจ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 300,000	300,001 – 500,000	มากกว่า 500,000	รวมเฉลี่ย
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	2.557	2.56	2.51	2.542
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	6	5	6
ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	2.446	2.824	2.398	2.556
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย
	ลำดับ	6	4	7	5
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.368	2.376	2.44	2.394
	ระดับความพึงพอใจ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	7	7	6	7
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	3.232	3.265	3.215	3.237
	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2

ที่มา : จากการคำนวณ