

#### บทที่ 4

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้เสนอเป็น 5 ส่วน ในรูปของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน (ตารางที่ 1-8)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยภายนอกอื่นๆ และตารางสรุปทุกปัจจัย (ตารางที่ 9 - 17)

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และตารางสรุปทุกปัญหา (ตารางที่ 18 - 25)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน (ตารางที่ 26- 41)

ส่วนที่ 5 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน(ตารางที่42-55)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	135	37.50
หญิง	225	62.50
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.50 และเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 29 ปี	72	20.00
30 – 39 ปี	122	33.89
40 – 49 ปี	99	27.50
50 – 59 ปี	55	15.28
60 – 65 ปี	12	3.33
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.89 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุ 50-59 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.28 และช่วงอายุ 60-65 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	119	33.06
มัธยมศึกษาตอนต้น	89	24.72
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	17.78
อนุปริญญา/ปวส.	45	12.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	43	11.94
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.06 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.94

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	213	59.17
ผลิตสินค้า	13	3.61
ให้บริการ	25	6.94
รับจ้าง	100	27.78
อื่น ๆ	9	2.50
รวม	360	100.00

(หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ นักศึกษา แม่บ้าน เกษตรกร)

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพ ค้าขาย จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.17 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 อาชีพให้บริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94 อาชีพผลิตสินค้า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 และอาชีพนักศึกษา แม่บ้าน เกษตรกร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	76	21.11
5,001 – 10,000 บาท	154	42.78
10,001 – 15,000 บาท	80	22.22
15,001 – 20,000 บาท	38	10.56
มากกว่า 20,000 บาท	12	3.33
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 รองลงมาคือ มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 เดือน	41	11.39
4 – 6 เดือน	59	16.38
7 – 12 เดือน	74	20.56
13 – 18 เดือน	42	11.67
19 – 24 เดือน	45	12.50
มากกว่า 24 เดือน	99	27.50
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 24 เดือน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ ระยะเวลา 7-12 เดือน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 ระยะเวลา 4-6 เดือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.38 ระยะเวลา 19-24 เดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และระยะเวลา 13-18 เดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ

จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	41	11.39
10,001 – 15,000 บาท	154	42.78
15,001 – 20,000 บาท	44	12.22
20,001 – 25,000 บาท	12	3.33
25,001 – 30,000 บาท	50	13.89
มากกว่า 30,000 บาท	59	16.39
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ 10,001-15,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 รองลงมาคือ จำนวนเงินมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.39 จำนวนเงิน 25,001-30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 จำนวนเงิน 15,001-20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.22 จำนวนเงินไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39 และจำนวนเงิน 20,001-25,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	185	51.39
เพื่อลงทุนขยายกิจการ	105	29.17
เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	62	17.22
อื่น ๆ	8	2.22
รวม	360	100.00

(หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ กู้เพื่อเปิดกิจการ ตกแต่งร้านค้า)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39 รองลงมาคือ วัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 วัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.22 และมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดกิจการ ตกแต่งร้านค้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22



## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
วงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	54 (15.0%)	73 (20.3%)	146 (40.6%)	61 (16.9%)	26 (7.2%)	3.19	ปานกลาง	3
ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม	54 (15.0%)	116 (32.2%)	140 (38.9%)	47 (13.1%)	3 (0.8%)	3.48	ปานกลาง	1
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย	38 (10.6%)	87 (24.2%)	182 (50.6%)	42 (11.5%)	11 (3.1%)	3.28	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย และวงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน	78 (21.7%)	92 (25.6%)	157 (43.6%)	27 (7.4%)	6 (1.7%)	3.58	มาก	1
อัตราดอกเบี้ยค่านัดรูดชำระหนี้ล่าช้า ร้อยละ 1.5 ต่อเดือน	65 (18.1%)	104 (28.9%)	131 (36.4%)	52 (14.4%)	8 (2.2%)	3.46	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.52	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.52) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 1 ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยอัตราดอกเบี้ยค่านัดรูดชำระหนี้ล่าช้า ร้อยละ 1.5 ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	64 (17.8%)	104 (28.9%)	109 (30.3%)	67 (18.6%)	16 (4.4%)	3.37	ปานกลาง	1
การบริการรับฝากนอกสถานที่	18 (5.0%)	75 (20.8%)	91 (25.3%)	138 (38.3%)	38 (10.6%)	2.71	ปานกลาง	2
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	20 (5.6%)	50 (13.9%)	121 (33.6%)	105 (29.2%)	64 (17.7%)	2.60	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.89	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.89) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก การบริการรับฝากนอกสถานที่ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	73 (20.3%)	62 (17.2%)	119 (33.1%)	94 (26.1%)	12 (3.3%)	3.25	ปานกลาง	1
การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท	16 (4.4%)	89 (24.7%)	141 (39.2%)	94 (26.1%)	20 (5.56%)	2.96	ปานกลาง	2
การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ	27 (7.5%)	54 (15%)	126 (35%)	125 (34.7%)	28 (7.8%)	2.80	ปานกลาง	3
การออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน	11 (3.1%)	58 (16.1%)	117 (32.5%)	137 (38.1%)	37 (10.2%)	2.64	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						2.91	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.91) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	50 (13.9%)	125 (34.7%)	139 (38.6%)	36 (10.0%)	10 (2.8%)	3.47	ปานกลาง	3
พนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	52 (14.4%)	86 (23.9%)	146 (40.6%)	62 (17.2%)	14 (3.9%)	3.28	ปานกลาง	2
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	67 (18.6%)	96 (26.7%)	170 (47.2%)	17 (4.7%)	10 (2.8%)	3.54	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.43	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค และปัจจัยพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะ  
ทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	51 (14.2%)	71 (19.7%)	189 (52.5%)	40 (11.1%)	9 (2.5%)	3.32	ปานกลาง	1
มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ	40 (11.1%)	101 (28.1%)	144 (40.0%)	71 (19.7%)	4 (1.1%)	3.28	ปานกลาง	2
มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	57 (15.8%)	80 (22.2%)	143 (39.7%)	71 (19.7%)	9 (2.6%)	2.50	ปานกลาง	4
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	33 (9.2%)	105 (29.2%)	148 (41.1%)	63 (17.4%)	11 (3.1%)	3.24	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.09	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.09). เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	67 (18.6%)	65 (18.1%)	122 (33.9%)	96 (26.7%)	10 (2.7%)	3.23	ปานกลาง	4
ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก	69 (19.2%)	102 (28.3%)	122 (33.9%)	58 (16.1%)	9 (2.5%)	3.46	ปานกลาง	2
เอกสารที่ใช้ในการขอู้จัดเตรียมง่าย	74 (20.6%)	125 (34.7%)	110 (30.5%)	47 (13.1%)	4 (1.1%)	3.61	มาก	1
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว	59 (16.4%)	82 (22.8%)	145 (40.3%)	61 (16.9%)	13 (3.6%)	3.31	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอู้จัดเตรียมง่าย ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยอื่น ๆ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
รายได้จากการค้าลดลง	47 (13.1%)	116 (32.2%)	131 (36.4%)	54 (15%)	12 (3.3%)	3.37	ปานกลาง	3
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	56 (15.6%)	140 (38.9%)	129 (35.8%)	29 (8.0%)	6 (1.7%)	3.59	มาก	1
เป็นโครงการของรัฐบาล	72 (20.0%)	94 (26.1%)	131 (36.4%)	57 (15.8%)	6 (1.7%)	3.47	ปานกลาง	2
กู้เงินตามผู้อื่น	16 (4.4%)	47 (13.1%)	93 (25.8%)	100 (27.8%)	104 (28.9%)	2.36	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.20	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ เป็นโครงการของรัฐบาล อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม รายได้จากการค้าลดลง และกู้เงินตามผู้อื่น



ตารางที่ 17 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับ	ลำดับ
ด้านราคา	3.52	มาก	1
ด้านบุคลากร	3.43	ปานกลาง	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.40	ปานกลาง	3
ด้านผลิตภัณฑ์	3.32	ปานกลาง	4
ด้านอื่นๆ	3.20	ปานกลาง	5
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	3.09	ปานกลาง	6
ด้านช่องทางให้บริการ	2.89	ปานกลาง	8
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.91	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.52) รองลงมาคือปัจจัยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.43) ด้านกระบวนการให้บริการ (3.40) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.32) ด้านอื่นๆ (3.20) ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ (3.09) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.91) และด้านช่องทางให้บริการ (2.89)

### ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริการโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
วงเงินกู้ยืม	69 (19.2%)	108 (30.0%)	133 (36.9%)	39 (10.8%)	11 (3.1%)	3.51	มาก	1
ระยะเวลาผ่อนชำระต้น	25 (6.9%)	94 (26.1%)	185 (51.4%)	56 (15.6%)	0 (0.0%)	3.24	ปานกลาง	2
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	19 (5.3%)	65 (18.1%)	176 (48.9%)	86 (23.9%)	14 (3.8%)	2.97	ปานกลาง	3
ระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป	26 (7.3%)	54 (15.0%)	183 (50.8%)	75 (20.8%)	22 (6.1%)	2.96	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.17	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ วงเงินกู้ยืม ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาระยะเวลาผ่อนชำระต้น จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า และระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	28 (7.8%)	65 (18.1%)	158 (43.8%)	80 (22.2%)	29 (8.1%)	2.95	ปานกลาง	2
อัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้สูง	28 (7.8%)	68 (18.9%)	168 (46.7%)	70 (19.4%)	26 (7.2%)	3.01	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.98	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.98) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัญหาข้อทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้สูง และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางให้บริการในการใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	34 (9.4%)	84 (23.3%)	114 (31.7%)	65 (18.1%)	63 (17.5%)	2.89	ปานกลาง	3
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	62 (17.2%)	84 (23.3%)	108 (30.0%)	65 (18.1%)	41 (11.4%)	3.17	ปานกลาง	2
การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง	65 (18.1%)	83 (23.1%)	120 (33.3%)	80 (22.2%)	12 (3.3%)	3.30	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.12	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.12) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัญหาย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับปัญหา					ค่า เฉลี่ย	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย	50 (13.9%)	82 (22.8%)	119 (33.1%)	78 (21.7%)	31 (8.5%)	3.12	ปาน กลาง	1
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่าง ๆ ล่าช้า	25 (6.9%)	81 (22.5%)	100 (27.8%)	130 (36.1%)	24 (6.7%)	2.87	ปาน กลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.00	ปาน กลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัญหาข้อย่อยทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	45 (12.5%)	80 (22.2%)	144 (40.0%)	74 (20.6%)	17 (4.7%)	3.17	ปานกลาง	3
พนักงานให้บริการล่าช้า	64 (17.8%)	87 (24.2%)	130 (36.1%)	65 (18.1%)	14 (3.8%)	3.34	ปานกลาง	1
พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	55 (15.3%)	79 (21.9%)	158 (43.9%)	53 (14.7%)	15 (4.2%)	3.29	ปานกลาง	2
พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้	41 (11.4%)	65 (18.1%)	159 (44.2%)	75 (20.7%)	20 (5.6%)	3.09	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.22	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.22) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัญหาย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการล่าช้า พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และพนักงานไม่เคยออกเยี่ยมลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในการ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านการสร้างลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่า เฉลี่ย	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย	35 (9.7%)	106 (29.4%)	160 (44.4%)	49 (13.7%)	10 (2.8%)	3.30	ปาน กลาง	2
ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	52 (14.4%)	95 (26.4%)	128 (35.6%)	71 (19.7%)	14 (3.9%)	3.28	ปาน กลาง	3
เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ	60 (16.7%)	90 (25.0%)	129 (35.8%)	71 (19.7%)	10 (2.8%)	3.33	ปาน กลาง	1
สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย	21 (5.8%)	94 (26.1%)	157 (43.6%)	76 (21.1%)	12 (3.4%)	3.10	ปาน กลาง	4
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	15 (4.2%)	70 (19.4%)	165 (45.8%)	71 (19.8%)	39 (10.8%)	2.86	ปาน กลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.17	ปาน กลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	68 (18.9%)	89 (24.7%)	133 (36.9%)	59 (16.4%)	11 (3.1%)	3.40	ปานกลาง	2
เอกสารที่ใช้ในการขอผู้มีมาก	55 (15.3%)	92 (25.6%)	113 (31.4%)	85 (23.5%)	15 (4.2%)	3.24	ปานกลาง	3
หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก	57 (15.8%)	85 (23.6%)	101 (28.1%)	98 (27.2%)	19 (5.3%)	3.18	ปานกลาง	4
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	85 (23.6%)	86 (23.9%)	141 (39.2%)	35 (9.7%)	13 (3.6%)	3.54	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.34	ปานกลาง	

หมายเหตุ: ระดับปัญหา มากที่สุด 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 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยบางปัญหามีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่น ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ เอกสารที่ใช้ในการขอผู้มีมาก และ หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก



ตารางที่ 25 สรุปปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหา	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.34	ปานกลาง	1
ด้านบุคลากร	3.22	ปานกลาง	2
ด้านผลิตภัณฑ์	3.17	ปานกลาง	3
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	3.17	ปานกลาง	3
ด้านช่องทางให้บริการ	3.12	ปานกลาง	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.00	ปานกลาง	5
ด้านราคา	2.98	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาทุกปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ(3.34) ด้านบุคลากร (3.22) ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ (3.17) ด้านช่องทางให้บริการ (3.12) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.00) ด้านราคา (2.98)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
วงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.07 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.58 มาก	3.19 ปานกลาง
ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม	3.20 ปานกลาง	3.69 มาก	3.40 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	4.00 มาก	3.48 ปานกลาง
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย	3.11 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.69 มาก	

หมายเหตุ: ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.20) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.11) และวงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.69) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.27) และวงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.31) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.40) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.31) และวงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.24) ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.13) และเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (2.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.69) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (4.00) วงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (3.58) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.48)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is flanked by two decorative, flame-like shapes. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are also two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน	3.49 ปานกลาง	3.79 มาก	3.35 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.98 มาก	3.58 มาก
อัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน	3.29 ปานกลาง	3.63 มาก	3.30 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.66 มาก	3.46 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 ปานกลาง	3.71 มาก	3.33 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.82 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.39) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.49) และอัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.79) และอัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.35) และอัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(3.36) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (3.42) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.98) และอัตราดอกเบี้ยค่าน้ำประปาชำระรายละ 1.5 ต่อเดือน (3.66)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไป มาสะดวก	3.28 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.67 มาก	3.37 ปานกลาง
การบริการรับฝากนอกสถานที่	2.70 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	2.72 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.78 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.60 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.90 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.90) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.28) มี สถานที่จอดรถเพียงพอ เท่ากับ (2.72) และการบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.70) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.19) การบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.56) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.39) การบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.81) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.96) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อย

เรียงตามลำดับ คือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.32) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.79) และการบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.91) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.67) การบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.72) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.35)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่น พับ	3.20 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
การได้รับการประกันอุบัติเหตุใน วงเงินไม่เกิน 50,000 บาท	2.87 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	3.58 มาก	2.96 ปานกลาง
การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ	2.95 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
การออกร้านของโครงการ ธนาคารประชาชน	2.76 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.79 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.95) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.20) การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ (2.95) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงิน ไม่เกิน 50,000 บาท (2.87) และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.89) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.34) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (2.99) การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ (2.70) และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.51)



ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.93) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.23) การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ (2.93) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.66) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.13) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (2.58) การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ (2.53) และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (3.58) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.35) การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ (2.89) และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.79)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	3.36 ปานกลาง	3.57 มาก	3.46 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.75 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
พนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.14 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.83 มาก	3.28 ปานกลาง
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.42 ปานกลาง	3.53 มาก	3.60 มาก	3.47 ปานกลาง	3.68 มาก	3.54 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.31 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.75 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.31) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.42) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.36) และพนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.47) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.57) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.53) และพนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.34) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.60) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.46) และพนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.47) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.21) และ พนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.83) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.75) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.68)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.18 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ	2.92 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.71 มาก	3.28 ปานกลาง
มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	2.50 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.05 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.50 มาก	3.24 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.91) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.18) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.05) มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ (2.92) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก (2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.47) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.15) มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ (3.41) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก เท่ากับ (2.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ (3.41) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.24) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.24) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก เท่ากับ (2.50)

ความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.24) มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.23) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก (2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.04) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.30) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.26) มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ (2.95) และมีเคาน์เตอร์ ในการให้บริการได้สะดวก (2.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ (3.71) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.50) มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.42) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก (2.50)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.12 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก	3.04 ปานกลาง	3.57 มาก	3.51 มาก	3.58 มาก	3.60 มาก	3.46 ปานกลาง
เอกสารที่ใช้ในการขอู้จัดเตรียมง่าย	3.18 ปานกลาง	3.77 มาก	3.66 มาก	3.61 มาก	3.83 มาก	3.61 มาก
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว	3.16 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.55 มาก	3.42 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.50 มาก	3.43 ปานกลาง	3.51 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอู้จัดเตรียมง่าย (3.18) ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.16) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.12) และขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก (3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.45) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอู้จัดเตรียมง่าย (3.77) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก (3.57) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.23) และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.50) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อย

เรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (3.66) ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.55) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (3.51) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (3.61) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (3.58) ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว(3.42) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.51) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (3.83) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (3.60) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.40) และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.21)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยอื่น ๆ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
รายได้จากการค้าปลีก	3.41 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.56 มาก	3.37 ปานกลาง
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	3.43 ปานกลาง	3.70 มาก	3.53 มาก	3.45 ปานกลาง	3.84 มาก	3.59 มาก
เป็นโครงการของรัฐบาล	3.29 ปานกลาง	3.71 มาก	3.24 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.85 มาก	3.47 ปานกลาง
กู้เงินตามผู้อื่น	2.30 น้อย	2.30 น้อย	2.43 น้อย	2.35 น้อย	2.42 น้อย	2.36 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.43) รายได้จากการค้าปลีก (3.41) กู้เงินตามผู้อื่น (2.30) และเป็นโครงการของรัฐบาล (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.27) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เป็นโครงการของรัฐบาล (3.71) ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.70) รายได้จากการค้าปลีก (3.38) และกู้เงินตามผู้อื่น (2.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.53) รายได้จากการค้าปลีก (3.39) เป็นโครงการของรัฐบาล (3.24) และกู้เงินตามผู้อื่น (2.43)



ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.04) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.45) เป็นโครงการของรัฐบาล (3.26) รายได้จากการค้าลดลง (3.11) และกู้เงินตามผู้อื่น (2.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เป็นโครงการของรัฐบาล (3.85) ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.84) รายได้จากการค้าลดลง (3.56) และกู้เงินตามผู้อื่น (2.42)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
วงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการ	3.07 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.50 มาก	3.19 ปานกลาง
ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม	3.43 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.69 มาก	3.50 มาก	3.48 ปานกลาง
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวด น้อย	3.30 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.27) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.43) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.30) และวงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.30) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.28) และวงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.69) วงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (3.32) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการและระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (3.50) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย (3.25)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านราคา	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน	3.69	3.41	3.45	3.77	3.58
	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
อัตราดอกเบี้ยคิดนัดชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน	3.50	3.41	3.35	3.58	3.46
	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	3.41	3.40	3.68	
	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเงินทุนหมุนเวียน ให้ ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.60) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละ ปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.69) และอัตราดอกเบี้ยคิดนัด ชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.41) โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน (3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.45) และอัตราดอกเบี้ยคิดนัดชำระ ล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ย เงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (3.77) และอัตราดอกเบี้ยคิดนัดชำระล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (3.58)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน

ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.39 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.53 มาก	3.26 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
การบริการรับฝากนอกสถานที่	2.63 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	2.56 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.86) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก เท่ากับ (3.39) การบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.63) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.85) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.30) การบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.73) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.08) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.53) การบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.90) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.78) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (3.26) การบริการรับฝากนอกสถานที่ (2.58) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (2.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร จำแนกวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.30 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
การได้รับการประกันอุบัติเหตุใน วงเงินไม่เกิน 50,000 บาท	2.99 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
การให้คำปรึกษา และแนวอาชีพ	2.79 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
การออกกร้านของโครงการธนาคาร ประชาชน	2.68 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน  
ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.94)  
โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น  
โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.30) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท  
(2.99) การให้คำปรึกษา และแนวอาชีพ (2.79) และการออกกร้านของโครงการธนาคารประชาชน  
(2.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัย  
ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.87) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละ  
ปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย  
แผ่นพับ (3.23) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (2.87) การให้  
คำปรึกษา และแนวอาชีพ (2.76) และการออกกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ (2.90) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.21) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (2.97) การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ (2.90) และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.94) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.26) การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (3.01) การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน (2.75)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านบุคลากร	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้ คำแนะนำ	3.50 มาก	3.36 ปานกลาง	3.52 มาก	3.50 มาก	3.47 ปานกลาง
พนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความ เสมอภาค	3.22 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.49 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.68 มาก	3.51 มาก	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.50) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.49) และพนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.48) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.36) และพนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.49) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.68) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.52) และพนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.51) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.50) และพนักงานให้บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค (3.28)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.31 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.19 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.50 มาก	3.13 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	2.64 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.24 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.31) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.24) มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ (3.19) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก (2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.06) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.34) มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ (3.30) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.27) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก (2.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.10) โดยมี ค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีที่พักในการรองรับบริการอย่างเพียงพอ (3.50) มี อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.23) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.18) และมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก (2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้าง ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.08) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละ ปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.40) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (3.27) มีที่พักในการรองรับบริการอย่างเพียงพอ (3.13) และมี เคาน์เตอร์ ในการให้บริการได้สะดวก (2.53)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.20 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.75 มาก	3.23 ปานกลาง
ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.37 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.66 มาก	3.37 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง
เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	3.52 มาก	3.63 มาก	3.73 มาก	3.56 มาก	3.61 มาก
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว	3.24 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.50 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (3.52) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (3.37) ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.24) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.41) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (3.63) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (3.44) ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.38) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละ

ปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (3.73) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (3.66) ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.32) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(3.50) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (3.75) เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (3.56) ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (3.37) และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว (3.30)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคาร จำแนกวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
รายได้จากการค้าลดลง	3.40 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	3.57 มาก	3.70 มาก	3.55 มาก	3.54 มาก	3.59 มาก
เป็นโครงการของรัฐบาล	3.46 ปานกลาง	3.51 มาก	3.39 ปานกลาง	3.52 มาก	3.47 ปานกลาง
กู้เงินตามผู้อื่น	2.38 น้อย	2.25 น้อย	2.31 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.36 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 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 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.57) เป็นโครงการของรัฐบาล (3.46) รายได้จากการค้าลดลง (3.40) กู้เงินตามผู้อื่น (2.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.23) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.70) เป็นโครงการของรัฐบาล (3.51) รายได้จากการค้าลดลง (3.45) กู้เงินตามผู้อื่น (2.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.12) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน (3.55) เป็นโครงการของรัฐบาล (3.39) รายได้จากการค้าลดลง (3.24) และกู้เงินตามผู้อื่น (2.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.24) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ขาดเงินทุน หมุนเวียน (3.54) เป็นโครงการของรัฐบาล (3.52) รายได้จากการค้าลดลง (3.39) และกู้เงินตามผู้อื่น (2.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ส่วนที่ 5 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
วงเงินกู้ยืม	3.28 ปานกลาง	3.51 มาก	3.56 มาก	3.71 มาก	3.50 มาก	3.51 มาก
ระยะเวลาผ่อนชำระต้น	3.14 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก	3.10 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	3.24 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
ระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป	3.04 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.18) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ วงเงินกู้ยืม (3.28) จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (3.24) ระยะเวลาผ่อนชำระต้น (3.14) และระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป (3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ วงเงินกู้ยืม (3.51) ระยะเวลาผ่อนชำระต้น (3.21) จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (2.86) และระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป (2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.21) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ

วงเงินกู้ยืม (3.56) ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น (3.25) ระยะผ่อนผันการชำระหนี้งวดแรก 1 เดือน  
น้อยไป (3.20) และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม  
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.32) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือวงเงินกู้  
ยืม (3.71) ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น (3.50) จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม  
กับลูกค้า (3.11) และระยะผ่อนผันการชำระหนี้งวดแรก 1 เดือนน้อยไป (2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.05) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือวงเงินกู้  
ยืม (3.50) ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น (3.10) จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม  
กับลูกค้า (2.81) และระยะผ่อนผันการชำระหนี้งวดแรก 1 เดือนน้อยไป (2.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.97	3.02	2.91	2.87	2.98	2.95
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยค่านัดจำระยะหนี้สูง	3.00	2.99	3.04	3.16	2.86	3.01
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99	3.00	2.98	3.02	2.92	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยค่านัดจำระยะหนี้สูง (3.00) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยค่านัดจำระยะหนี้สูง (2.99) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.98) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยค่านัดจำระยะหนี้สูง (3.04) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.02) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยค่านัดจำระยะหนี้สูง (3.16) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.92) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยค่านัดจำระยะหนี้สูง (2.98) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (2.86)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการ เดินทางมาติดต่อ	2.96 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้ มาใช้บริการ	3.22 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
การให้บริการรับฝากเงินนอก สถานที่ไม่ทั่วถึง	3.32 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	

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

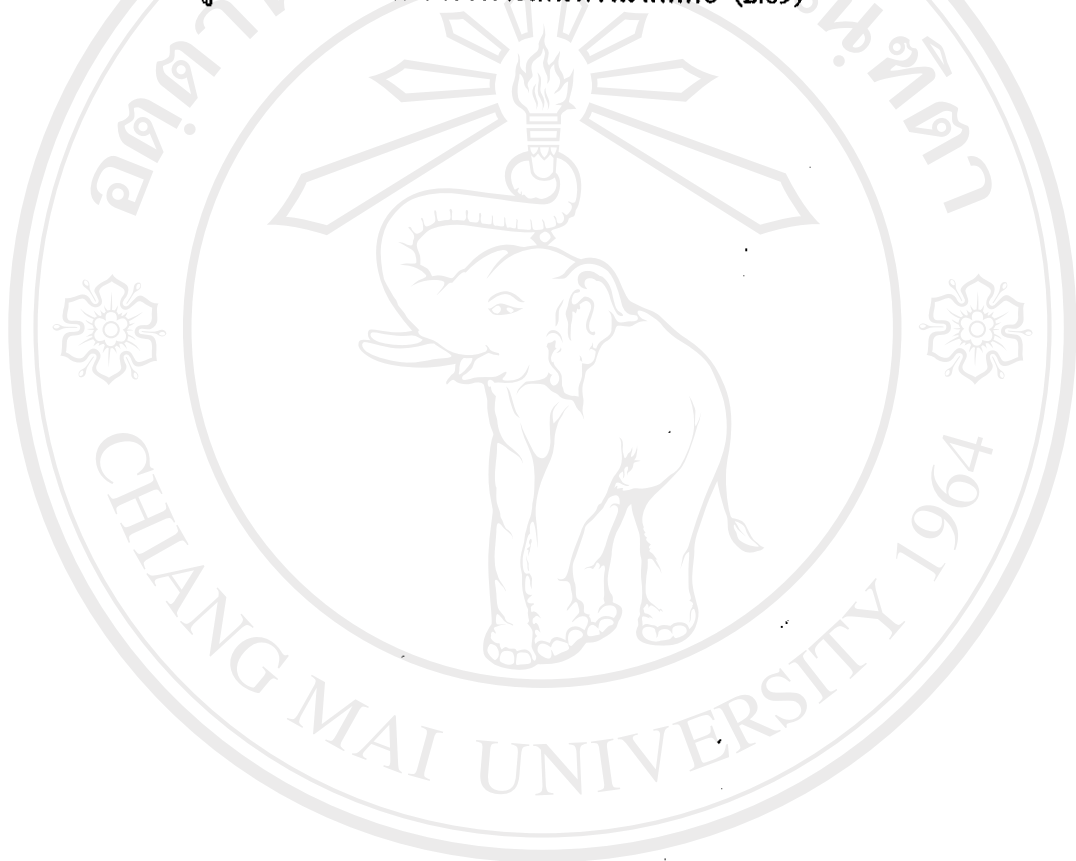
จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (3.32) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (3.22) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.01) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง(3.38) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (3.02) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.06) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้ (2.98) การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (3.00) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.35) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (3.47) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้ บริการ (3.39) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.07) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (3.48) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้ บริการ (3.03) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.69)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มี จำนวนน้อย	3.22 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่าง ๆ ล่าช้า	3.11 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.81 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

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหา  
ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละ  
ปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.32)  
และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.92) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ  
คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.16) และการประชาสัมพันธ์  
ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (2.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริม  
การตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.90) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียง  
ตามลำดับ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (2.94) และการ  
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (2.86)

All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.19) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.24) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.81) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.04) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (2.57)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานไม่มีความรู้ความ เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	3.21 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
พนักงานให้บริการล่าช้า	2.95 ปานกลาง	3.54 มาก	3.21 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.53 มาก	3.34 ปานกลาง
พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	3.12 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.67 มาก	3.29 ปานกลาง
พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียน ลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้	2.86 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.46 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

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.04) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.21) พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.12) พนักงานให้บริการล่าช้า (2.95) และพนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (2.86)

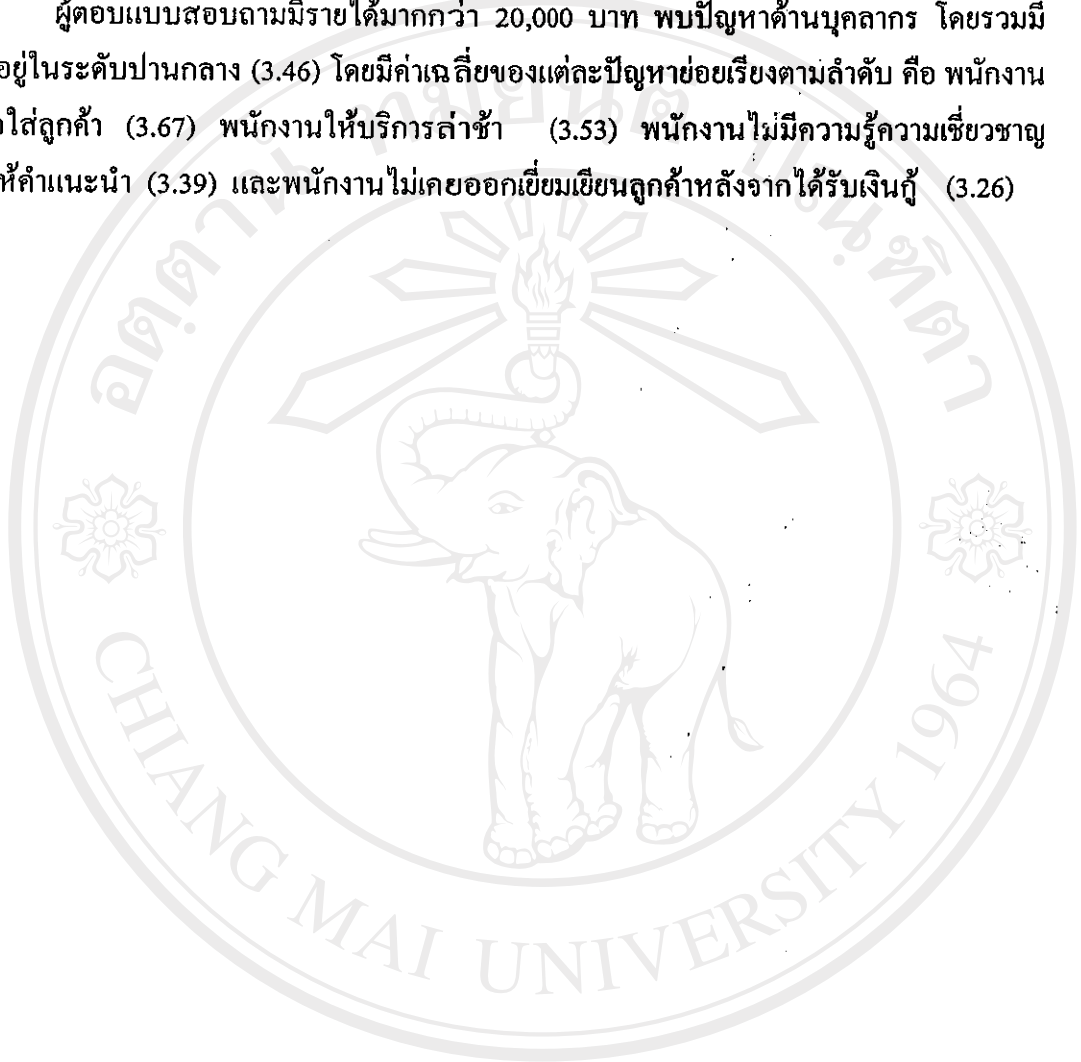
ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือพนักงานให้บริการล่าช้า (3.54) พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.49) พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.25) และพนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการล่าช้า (3.21) พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.20) พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (3.11) และพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.03)



ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการล่าช้า (3.47) พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเขียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (3.03) พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.46) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.67) พนักงานให้บริการล่าช้า (3.53) พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.39) และพนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเขียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (3.26)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย	3.18 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.92 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.71 มาก	3.28 ปานกลาง
เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ	2.97 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.70 มาก	3.33 ปานกลาง
สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย	3.20 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	2.75 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมาก คือ สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (3.20) อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (3.18) เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (2.97) ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (2.92) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.26) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (3.47) เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (3.45) ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (3.41) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (3.03) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมาก คือ ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (3.41) เคา์นเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (3.40) อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (3.23) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (3.19) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.94) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมาก คือ เคา์นเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (3.13) พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (2.95) อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (2.92) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (2.89) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (2.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมาก คือ ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (3.71) เคา์นเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (3.70) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (3.50) อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (3.20) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (3.00)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อ	3.17 ปานกลาง	3.51 มาก	3.40 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.68 มาก	3.40 ปานกลาง
เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก	3.16 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.51 มาก	3.24 ปานกลาง
หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก	3.07 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	3.36 ปานกลาง	3.64 มาก	3.45 ปานกลาง	3.53 มาก	3.72 มาก	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.54 มาก	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.19) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน (3.36) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.17) เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.16) และหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก (3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.39) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน (3.64) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.51) เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.29) และหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.28) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน (3.45) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.40) หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก (3.15) และเอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.31) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม (3.53) หลักเกณฑ์ในการกู้ยืม (3.32) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.24) และเอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารประชาชน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.54) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม (3.72) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.68) เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.51) และ หลักเกณฑ์ในการกู้ยืม (3.23)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
วงเงินกู้ยืม	3.38 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.98 มาก	3.24 ปานกลาง	3.51 มาก
ระยะเวลาผ่อนชำระต้น	3.14 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.53 มาก	3.04 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด ไม่เหมาะสมกับลูกค้า	2.91 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
ระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป	2.95 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ วงเงินกู้ยืม (3.38) ระยะเวลาผ่อนชำระต้น (3.14) ระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป (2.95) และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ วงเงินกู้ยืม (3.44) ระยะเวลาผ่อนชำระต้น (3.25) จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (2.99) และระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป (2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.46) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับคือ วงเงินกู้ยืม (3.98) ระยะเวลาผ่อนชำระต้น (3.53) ระยะผ่อนผันการชำระหนี้

งวดแรก 1 เดือนน้อยไป (3.18) และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาข้อย่อยเรียงตามลำดับ คือ วงเงินกู้ยืม (3.24) ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น (3.04) ระยะผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป (2.84) และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า (2.83)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการ ธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน

ปัญหาด้านราคา	วัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.01 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้สูง	2.95 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.98) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (3.01) และอัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้สูง (2.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมี ค่า เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.03) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้สูง (3.12) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้สูง (2.94)และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (2.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้สูง (3.03) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง (2.96)

All rights reserved



ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการ เดินทางมาติดต่อ	2.85 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้ บริการ	3.14 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.63 มาก	2.86 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ไม่ทั่วถึง	3.15 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.05</b> ปานกลาง	<b>3.07</b> ปานกลาง	<b>3.38</b> ปานกลาง	<b>2.71</b> ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.05) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (3.15) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (3.14) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.07) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (3.26) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (3.05) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (3.63) การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (3.39) และตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ พบปัญหาด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.71) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาอยู่เรียงตามลำดับ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (2.86) ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.68) และการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (2.60)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย	3.11 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า	2.82 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.97</b> ปานกลาง	<b>3.03</b> ปานกลาง	<b>3.11</b> ปานกลาง	<b>2.88</b> ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.97) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ จำนวนน้อย (3.11) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ล่าช้า (2.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.03) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย (3.16) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (3.13) และการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.88) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ

การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.13) และการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ ล่าช้า (2.63)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านบุคลากร	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	3.08 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
พนักงานให้บริการล่าช้า	3.19 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.58 มาก	3.16 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	3.14 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.55 มาก	3.10 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง
พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้	2.99 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.10</b> ปานกลาง	<b>3.30</b> ปานกลาง	<b>3.40</b> ปานกลาง	<b>3.09</b> ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานให้บริการล่าช้า (3.19) พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.14) พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.08) และพนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (2.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.30) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการล่าช้า (3.43) พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.37) พนักงานไม่มีความรู้

ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.28) และพนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการล่าช้า (3.58) พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.55) พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (3.26) และพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ พบปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.09) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการล่าช้า (3.16) พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ (3.13) พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า (3.10) และพนักงานไม่เคยออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ (2.98)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
อุปกรณ์สำนักงานล้ำสมัย	3.19 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.66 มาก	3.25 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	3.18 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.53 มาก	3.50 มาก	3.28 ปานกลาง
เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ	3.26 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.63 มาก	4.00 มาก	3.20 ปานกลาง
สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย	3.07 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.02 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้ความสำคัญกับปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (3.26) อุปกรณ์สำนักงานล้ำสมัย (3.19) ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (3.18) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (3.07) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.01) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อย เรียงตามลำดับ คือ เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (3.23) อุปกรณ์สำนักงานล้ำสมัย

(3.10) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (3.05) ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (2.91) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.41) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (3.66) เคา์นเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (3.63) ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (3.53) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (3.32) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ พบปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ เคา์นเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (4.00) ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ (3.50) อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (3.25) สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (2.96) และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (2.75)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ย รวม
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สินนอก ระบบ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อ	3.30 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.58 มาก	3.27 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก	3.17 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
หลักเกณฑ์ในการกู้ยุ่งยาก	3.12 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	3.40 ปานกลาง	3.59 มาก	3.82 มาก	3.35 ปานกลาง	3.54 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.25</b> ปานกลาง	<b>3.38</b> ปานกลาง	<b>3.49</b> ปานกลาง	<b>3.24</b> ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับปัญหา มากที่สุด 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 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.25) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน (3.40) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.30) เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.17) และหลักเกณฑ์ในการกู้ยุ่งยาก (3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน (3.59) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.45) เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.28) และหลักเกณฑ์ในการกู้ยุ่งยาก (3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.49) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อย



เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม (3.82) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.58) เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.34) และหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก (3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์อื่นๆ พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.24) โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม (3.35) ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (3.27) หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมยาก (3.18) และเอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก (3.17)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved