

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ในเขตราชภัฏวชิรณะ กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในเขตราชภัฏวชิรณะ กรุงเทพมหานคร และศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตราชภัฏวชิรณะ กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 360 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมากกว่า 24 เดือน ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่ขอกู้ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน
ตารางที่ 56 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.32	4
ด้านราคา	3.52	1
ด้านช่องทางให้บริการ	2.89	8
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.91	7
ด้านบุคลากร	3.43	2
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	3.09	6
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.40	3
ด้านอื่น ๆ	3.20	5

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนตามลำดับคือ ปัจจัยด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอื่น ๆ ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางให้บริการ

ตารางที่ 57 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ย
ลำดับแรก

ปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม (ปานกลาง)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน (มาก)
ด้านช่องทางให้บริการ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (มาก)
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการให้บริการ	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย (มาก)
ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ	ขาดเงินทุนหมุนเวียน (มาก)

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน
ตารางที่ 58 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ
ธนาคารประชาชน

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.17	3
ด้านราคา	2.98	6
ด้านช่องทางให้บริการ	3.12	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.00	5
ด้านบุคลากร	3.22	2
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	3.17	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.34	1

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนตามลำดับ
คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านการ
สร้างลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดและ
ปัญหาด้านราคา

ตารางที่ 59 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน
ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก

ปัญหา	ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินกู้ยืม (มาก)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยคิดนัดชำระหนี้สูง (ปานกลาง)
ด้านช่องทางให้บริการ	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆมีจำนวนน้อย (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	พนักงานให้บริการล่าช้า (ปานกลาง)
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม (มาก)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 60 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร ประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	3.13	3.37	3.31	3.11	3.69
ด้านราคา	3.39	3.71	3.33	3.36	3.82
ด้านช่องทางให้บริการ	2.90	2.70	2.99	2.96	2.91
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.95	2.89	2.93	2.66	3.15
ด้านบุคลากร	3.31	3.47	3.34	3.28	3.75
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	2.91	3.09	3.10	3.04	3.28
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.13	3.45	3.50	3.43	3.51
ด้านอื่น ๆ	3.11	3.27	3.15	3.04	3.42

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัย ด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัย ด้านช่องทางให้บริการ

ตารางที่ 61 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 5,000 บาท	ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม
	5,001 – 10,000 บาท	ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม
	10,001 – 15,000 บาท	ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม
	15,001 – 20,000 บาท	จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย
	มากกว่า 20,000 บาท	ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม
ด้านราคา	ไม่เกิน 5,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน
	5,001 – 10,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน
	10,001 – 15,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน
	15,001 – 20,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยค่าน้ำค่าเช่าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน
	มากกว่า 20,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน
ด้านช่องทางให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
	5,001 – 10,000 บาท	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
	10,001 – 15,000 บาท	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
	15,001 – 20,000 บาท	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
	มากกว่า 20,000 บาท	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก

ปัจจัย	รายได้	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก
ด้านการส่งเสริม การตลาด	ไม่เกิน 5,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ
	5,001 – 10,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ
	10,001 – 15,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ
	15,001 – 20,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ
	มากกว่า 20,000 บาท	การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงิน 50,000 บาท
ด้านบุคลากร	ไม่เกิน 5,000 บาท	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี
	5,001 – 10,000 บาท	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ
	10,001 – 15,000 บาท	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ
	15,001 – 20,000 บาท	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี
	มากกว่า 20,000 บาท	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ
ด้านการสร้างลักษณะ ทางกายภาพ	ไม่เกิน 5,000 บาท	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
	5,001 – 10,000 บาท	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
	10,001 – 15,000 บาท	มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ
	15,001 – 20,000 บาท	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
	มากกว่า 20,000 บาท	มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย
	5,001 – 10,000 บาท	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย
	10,001 – 15,000 บาท	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย
	15,001 – 20,000 บาท	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย
	มากกว่า 20,000 บาท	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย
ด้านอื่น ๆ	ไม่เกิน 5,000 บาท	ขาดเงินทุนหมุนเวียน
	5,001 – 10,000 บาท	เป็น โครงการของรัฐบาล
	10,001 – 15,000 บาท	ขาดเงินทุนหมุนเวียน
	15,001 – 20,000 บาท	ขาดเงินทุนหมุนเวียน
	มากกว่า 20,000 บาท	เป็น โครงการของรัฐบาล

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการขอกู้
ตารางที่ 62 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้

ปัจจัย	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน			
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระหนี้สิน นอกระบบ	อื่น ๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.27	3.15	3.43	3.42
ด้านราคา	3.60	3.41	3.40	3.68
ด้านช่องทางให้บริการ	2.86	2.85	3.08	2.78
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.94	2.87	2.90	2.94
ด้านบุคลากร	3.40	3.40	3.49	3.43
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	3.10	3.06	3.10	3.08
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.33	3.41	3.38	3.50
ด้านอื่น ๆ	3.20	3.23	3.12	3.24

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ

ให้บริการ ปังจี้ด้านอื่นๆ ปังจี้ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปังจี้ด้านช่องทางให้บริการ และปังจี้ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปังจี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปังจี้ด้านราคา รองลงมาตามลำดับคือ ปังจี้ด้านกระบวนการให้บริการ ปังจี้ด้านบุคลากร ปังจี้ด้านผลิตภัณฑ์ ปังจี้ด้านอื่นๆ ปังจี้ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปังจี้ด้านการส่งเสริมการตลาด และปังจี้ด้านช่องทางให้บริการ

ตารางที่ 63 สรุปปังจี้ย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปังจี้	วัตถุประสงค์ในการขอกู้	ปังจี้ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	ระยะเวลาในการกู้เงินมีความเหมาะสม
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	ระยะเวลาในการกู้เงินมีความเหมาะสม
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	ระยะเวลาในการกู้เงินมีความเหมาะสม
	อื่น ๆ	ระยะเวลาในการกู้เงินมีความเหมาะสมและวงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ
ด้านราคา	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือนและอัตราดอกเบี้ยคิคนัดชำระหนี้ชำระร้อยละ 1.5 ต่อเดือน
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน
	อื่น ๆ	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน
ด้านช่องทางให้บริการ	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
	อื่น ๆ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์
	อื่น ๆ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์

ปัจจัย	วัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก
ด้านบุคลากร	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์
	อื่น ๆ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์
ด้านการสร้าง ลักษณะทางกายภาพ	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	มีที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ
	อื่น ๆ	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	ขั้นตอนต่างๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก
	อื่น ๆ	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
ด้านอื่น ๆ	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	ขาดเงินทุนหมุนเวียน
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	ขาดเงินทุนหมุนเวียน
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	ขาดเงินทุนหมุนเวียน
	อื่น ๆ	ขาดเงินทุนหมุนเวียน

ส่วนที่ 6 ปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 64 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	3.18	3.09	3.21	3.32	3.05
ด้านราคา	2.99	3.00	2.98	3.02	2.92
ด้านช่องทางให้บริการ	3.17	3.01	3.06	3.35	3.07
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.17	2.92	2.90	3.19	2.81
ด้านบุคลากร	3.04	3.37	3.14	3.11	3.46
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	3.00	3.26	3.20	2.94	3.36
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.19	3.39	3.28	3.31	3.54

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ และปัญหาด้านราคา

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 65 สรุปปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหา	รายได้	ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 5,000 บาท	วงเงินกู้ยืม
	5,001 – 10,000 บาท	วงเงินกู้ยืม
	10,001 – 15,000 บาท	วงเงินกู้ยืม
	15,001 – 20,000 บาท	วงเงินกู้ยืม
	มากกว่า 20,000 บาท	วงเงินกู้ยืม
ด้านราคา	ไม่เกิน 5,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้สูง
	5,001 – 10,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง
	10,001 – 15,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้สูง
	15,001 – 20,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้สูง
	มากกว่า 20,000 บาท	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง
ด้านช่องทางให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
	5,001 – 10,000 บาท	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
	10,001 – 15,000 บาท	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
	15,001 – 20,000 บาท	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
	มากกว่า 20,000 บาท	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง

ปัญหา	รายได้	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก
ด้านการส่งเสริม การตลาด	ไม่เกิน 5,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมีจำนวนน้อย
	5,001 – 10,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมีจำนวนน้อย
	10,001 – 15,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมีจำนวนน้อย
	15,001 – 20,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมีจำนวนน้อย
	มากกว่า 20,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมีจำนวนน้อย
ด้านบุคลากร	ไม่เกิน 5,000 บาท	พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้ คำแนะนำ
	5,001 – 10,000 บาท	พนักงานให้บริการล่าช้า
	10,001 – 15,000 บาท	พนักงานให้บริการล่าช้า
	15,001 – 20,000 บาท	พนักงานให้บริการล่าช้า
	มากกว่า 20,000 บาท	พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า
ด้านการสร้างลักษณะ ทางกายภาพ	ไม่เกิน 5,000 บาท	สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ทันสมัย
	5,001 – 10,000 บาท	มีอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย
	10,001 – 15,000 บาท	ที่พักรับบริการไม่เพียงพอ
	15,001 – 20,000 บาท	เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ
	มากกว่า 20,000 บาท	ที่พักรับบริการไม่เพียงพอ
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน
	5,001 – 10,000 บาท	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน
	10,001 – 15,000 บาท	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน
	15,001 – 20,000 บาท	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน
	มากกว่า 20,000 บาท	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน

ส่วนที่ 7 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการขอกู้

ตารางที่ 66 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้

ปัญหา	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน			
	เพื่อเป็นเงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยาย กิจการ	เพื่อชำระหนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.10	3.14	3.46	2.99
ด้านราคา	2.98	3.03	2.92	2.99
ด้านช่องทางให้บริการ	3.05	3.07	3.38	2.71
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.97	3.03	3.11	2.88
ด้านบุคลากร	3.10	3.30	3.40	3.09
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	3.14	3.01	3.41	3.13
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.25	3.38	3.49	3.24

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนมีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการมีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาด้าน การสร้างลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบมีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาด้านราคา

ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาด้านช่องทางให้บริการ

ตารางที่ 67 สรุปปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหา	วัตถุประสงค์ในการขอกู้	ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	วงเงินกู้ต่ำ
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	วงเงินกู้ต่ำ
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	วงเงินกู้ต่ำ
	อื่น ๆ	วงเงินกู้ต่ำ
ด้านราคา	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	อัตราดอกเบี้ยคิดน้ดชำระหนี้สูง
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อัตราดอกเบี้ยคิดน้ดชำระหนี้สูง
	อื่น ๆ	อัตราดอกเบี้ยคิดน้ดชำระหนี้สูง
ด้านช่องทางให้บริการ	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
	อื่น ๆ	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีจำนวนน้อย
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีจำนวนน้อย
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ลำช้า
	อื่น ๆ	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีจำนวนน้อย
ด้านบุคลากร	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	พนักงานให้บริการล่าช้า
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	พนักงานให้บริการล่าช้า
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	พนักงานให้บริการล่าช้า
	อื่น ๆ	พนักงานให้บริการล่าช้า

ปัญหา	วัตถุประสงค์ในการขอผู้	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก
ด้านการสร้าง ลักษณะทางกายภาพ	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เคาน์เตอร์ให้บริการ ไม่เพียงพอ
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เคาน์เตอร์ให้บริการ ไม่เพียงพอ
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย
	อื่น ๆ	เคาน์เตอร์ให้บริการ ไม่เพียงพอ
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม
	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม
	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม
	อื่น ๆ	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม

อภิปรายผล

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ อภิปรายผลโดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคา เป็นลำดับสุดท้าย โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการกู้ยืมมีความเหมาะสม เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการกู้ยืม เป็นลำดับแรก ในระดับมาก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยังปัญหาย่อยด้านวงเงินกู้ยืม เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัญหาย่อยด้านวงเงินกู้ยืม เป็นลำดับแรก

ด้านราคา (Price)

ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 1 ต่อเดือนเป็นลำดับแรก แต่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยชนิดชำระหนี้สูง เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง เป็นลำดับแรก

ด้านช่องทางให้บริการ (Place)

ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยข้อย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ ศักดิ์บริบูรณ์(2546) และวรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก เป็นลำดับแรก แต่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อย่อยด้านการให้บริการรับฝากนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อย่อยด้านการให้บริการรับฝากนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง เป็นลำดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชนสิทธิ์ ทรัพย์มนตรี(2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการรับรู้ข่าวสาร เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อย่อยด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับมีจำนวนน้อย เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัญหาข้อย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย เป็นลำดับแรก

ด้านบุคลากร (People)

ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสุภาพอ่อนน้อมและเต็มใจให้บริการ เป็นลำดับแรก ในระดับมาก

ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการล่าช้า เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการล่าช้า เป็นลำดับแรก

ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ (2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนก และมีป้ายบอกชื่อ ในระดับปานกลาง เป็นลำดับแรก

ปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านเคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านเคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ (Processes)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย เป็นลำดับแรก

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม เป็นลำดับแรก ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรงค์ รอดเจริญ(2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม เป็นลำดับแรก

ข้อค้นพบ

ตารางที่ 68 สรุปภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยย่อย และปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	ปัญหาย่อย
ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม	วงเงินกู้ต่ำ
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน	อัตราดอกเบี้ยคิดชำระหนี้สูง
ด้านช่องทางให้บริการ	ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆมีจำนวนน้อย
ด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	พนักงานให้บริการล่าช้า
ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ
ด้านกระบวนการให้บริการ	เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้นาน

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัจจัยด้านราคา พบว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท แต่อัตราดอกเบี้ยคิดชำระหนี้สูงร้อยละ 1.5 ต่อเดือนกลายเป็นปัญหาของผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับมีความสำคัญ และจำเป็นต่อโครงการเพราะเป็นการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดข้อมูลของโครงการ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท แต่ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบมากเกิดจากการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีจำนวนน้อย ผู้ให้ความสำคัญส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

3. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าการที่พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน แต่ขณะเดียวกันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจที่พนักงานให้บริการล่าช้า โดยผู้ให้ความสำคัญกับปัจจัยและปัญหาด้านบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ

4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด ได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย แต่พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหาที่สุดคือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน โดยผู้ให้ความสำคัญกับปัจจัยและปัญหาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาเสนอแนวทางในการดำเนินการเพื่อความสัมฤทธิ์ผลของโครงการธนาคารประชาชน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยเป็นลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ วงเงินกู้น้อย ดังนั้น ธนาคารควรพิจารณาระยะเวลาในการกู้เงิน ตั้งแต่เริ่มอนุมัติเงินกู้ จนถึง การผ่อนชำระหนี้เสร็จสิ้น ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ซึ่งแต่เดิมธนาคารจะกำหนดระยะเวลาตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ เช่น วงเงินกู้ 15,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ 12 เดือน ก็ให้สมาชิกสามารถเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ด้วย เพื่อให้สมาชิกผู้มีรายได้น้อยสามารถผ่อนชำระหนี้ได้สบายขึ้น และปรับปรุงขยายวงเงินกู้ให้สมาชิกด้วยการพิจารณาจากความจำเป็นที่ต้องการใช้เงิน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือนเป็นลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ดังนั้นธนาคารจึงไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน แต่ปัญหาอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้สูงร้อยละ 1.5 ต่อเดือนนั้น ธนาคารควรมีการทบทวนในเรื่องของการลดดอกเบี้ยลง เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ เนื่องจากโครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการของรัฐบาล โดยให้ธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการ และให้บริการภายในสำนักงานของธนาคารออมสินร่วมกับบริการอื่นๆ ของธนาคารที่มีอยู่ ถึงแม้ว่าจะครอบคลุมพื้นที่ทุกสาขาทั่วประเทศแต่ควรมีการแยกแอมเตอร์ให้บริการออกจากกัน และขยายช่องทางให้บริการ โดยการออกรับฝากนอกสถานที่ให้ทั่วถึงมากกว่านี้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัย และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องเดียวกันคือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย และแผ่นพับ แสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์น้อยมาก ดังนั้น ควรวางแผน หาแนวทางประชาสัมพันธ์ โดยขอตั้งงบประมาณด้าน ประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนด้านการตลาด และเพื่อสื่อสารข้อมูลของโครงการให้ ประชาชนเกิดความเข้าใจมากขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 ของ ปัจจัยทั้งหมด เช่นเดียวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหา ด้านบุคลากรเป็นปัญหาลำดับที่ 2 ของปัญหาทั้งหมด ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน เพราะถึงแม้พนักงานจะมีมนุษย์สัมพันธ์ดี แต่การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า จึงควรฝึกอบรม พนักงานให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อปลูก จิตสำนึกให้พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเสมอภาค

ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรจัดหาเคาน์เตอร์เพื่อให้บริการ ให้แก่สมาชิกได้อย่างสะดวกพร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยเฉพาะในช่วงที่สมาชิก รอรับบริการควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มไว้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการ อนุมัติเงินกู้ให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการขอกู้และหลักเกณฑ์ ในการค้ำประกัน นอกจากนี้ควรมีผู้รับความคิดเห็นของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเพื่อ ประสิทธิภาพในการบริการ

ข้อจำกัดทางการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดคือ โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการของรัฐบาลที่ ให้ธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการเพียงธนาคารเดียวโดยไม่มีคู่แข่ง พื้นที่ให้บริการเป็นพื้นที่ของ ธนาคาร การให้บริการนอกสถานที่ของธนาคาร เช่นการรับฝากเงินนอกสถานที่ ผู้ให้บริการคือ พนักงานของธนาคารออมสิน ดังนั้นจึงไม่สามารถแบ่งแยกการประเมินได้ว่าเป็นการประเมิน โครงการหรือธนาคาร จึงจำเป็นต้องประเมินร่วมกันในภาพรวม