

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 365 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 365 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้เสนอตามลำดับดังนี้

1. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก โครงการธนาคารประชาชน จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ วัตถุประสงค์ในการกู้เงินของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน และแหล่งที่ทราบข้อมูลการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ตารางที่ 1 - 10)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ และตารางสรุปทุกปัจจัย (ตาราง 11 - 18)

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ และตารางสรุปทุกปัญหา (ตาราง 19 - 26)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน (ตาราง 27 - 68)

ส่วนที่ 5 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน (ตาราง 69 - 110)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

##### ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	141	38.63
หญิง	224	61.37
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.37 และเป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.63

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	66	18.08
30 - 39 ปี	159	43.56
40 - 49 ปี	93	25.48
50 - 59 ปี	43	11.78
60 - 65 ปี	4	1.10
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปีมากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 43.56 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.48 ช่วงอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.08 ช่วงอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.78 และช่วงอายุระหว่าง 60 – 65 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	128	35.07
สมรส	160	43.84
หย่าร้าง	36	9.86
หม้าย	41	11.23
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 43.84 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 สถานภาพหม้าย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.23 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	100	27.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	12.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	73	20.00
อนุปริญญา/ปวส.	94	25.75
ปริญญาตรีขึ้นไป	53	14.52
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 และมีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาหาร/เครื่องคั่ว	79	21.64
บริการ/รับจ้าง	143	39.18
ของใช้เบ็ดเตล็ด	55	15.07
เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม	44	12.06
อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง	33	9.04
อื่นๆ	11	3.01
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.18 ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องคั่ว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.64 ประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.07 ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.06 ประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.04 และประเภทธุรกิจอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.01 (ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ รับซื้อเศษกระดาษ โลหะขวดที่ใช้แล้ว 3 ราย ขายผักสดผลไม้ 3 ราย อุปกรณ์เสริมสวย 1 ราย อุปกรณ์การเกษตร 2 ราย เกษตรกรซื้อผลผลิตการเกษตรเพื่อนำมาจำหน่าย 1 ราย อุปกรณ์ประปา 1 ราย)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	54	14.79
5,001 - 10,000 บาท	146	40.00
10,001 - 15,000 บาท	94	25.75
15,001 - 20,000 บาท	39	10.69
มากกว่า 20,000 บาท	32	8.77
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.68 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก  
โครงการธนาคารประชาชน

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 เดือน	19	5.21
4 – 6 เดือน	77	21.10
7 – 12 เดือน	39	10.68
13 – 18 เดือน	34	9.32
19 – 24 เดือน	59	16.16
มากกว่า 24 เดือน	137	37.53
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 24 เดือนมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 37.53 รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 4 – 6 เดือน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 19 – 24 เดือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 7 – 12 เดือน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.68 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 13 – 18 เดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.32 และมีจำนวนน้อยที่สุดมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่เกิน 3 เดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.21

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ

จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	61	16.71
10,001 - 15,000 บาท	135	36.99
15,001 - 20,000 บาท	62	16.99
20,001 – 25,000 บาท	16	4.38
25,001- 30,000 บาท	31	8.49
มากกว่า 30,000 บาท	60	16.44
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับอนุมัติเงินจำนวน 10,001 - 15,000 บาทมากที่สุด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.99 รองลงมาได้รับอนุมัติเงินจำนวน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.99 ได้รับอนุมัติเงินไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 ได้รับอนุมัติเงินมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 ได้รับอนุมัติเงินจำนวน 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.49 และได้รับอนุมัติเงินจำนวน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.38



ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม

วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	145	39.73
เพื่อลงทุนขยายกิจการ	123	33.70
เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	89	24.38
อื่นๆ	8	2.19
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนมากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.73 รองลงมา มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อลงทุนขยายกิจการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 และมีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อเหตุผลอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.19 (วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมอื่นๆ ได้แก่ เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบเนื่องจากการศึกษาบุตร จำนวน 4 ราย เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบเนื่องจากซ่อมแซมที่พักอาศัย จำนวน 1 ราย เพื่อเงินทุนหมุนเวียนและเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ จำนวน 1 ราย เพื่อลงทุนขยายกิจการและเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ จำนวน 1 ราย ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 ราย)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลการใช้บริการ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงาน	138	37.81
โฆษณาวิทยุ/โทรทัศน์	47	12.88
เพื่อน	86	23.56
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	22	6.03
ญาติ	53	14.52
อื่นๆ	19	5.20
<b>รวม</b>	<b>365</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบข้อมูลการใช้บริการจากพนักงานมากที่สุด จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.81 รองลงมาทราบข้อมูลการใช้บริการจากเพื่อน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.56 ทราบข้อมูลการใช้บริการจากญาติ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 ทราบข้อมูลการใช้บริการจากโฆษณาวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 ทราบข้อมูลการใช้บริการจากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.03 และทราบข้อมูลการใช้บริการจากแหล่งอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 (แหล่งข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ เจ้าของกิจการ 10 ราย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัท 7 ราย หัวหน้างาน 2 ราย)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. เงินให้กู้ยืม	86 (23.6%)	82 (22.4%)	157 (43.0%)	39 (10.7%)	1 (0.3%)	3.58 มาก	1
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	48 (13.1%)	113 (31.0%)	165 (45.2%)	35 (9.6%)	4 (1.1%)	3.45 ปานกลาง	3
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	47 (12.9%)	113 (31.0%)	181 (49.6%)	22 (6.0%)	2 (0.5%)	3.50 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 มาก	

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

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.51 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.58 และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	93 (25.5%)	82 (22.5%)	135 (37.0%)	42 (11.5%)	13 (3.5%)	3.55 มาก	1
2. อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)	56 (15.4%)	99 (27.1%)	161 (44.1%)	31 (8.5%)	18 (4.9%)	3.39 ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.47 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.47 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

และปัจจัยอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	83 (22.7%)	172 (47.1%)	84 (23.0%)	20 (5.5%)	6 (1.7%)	3.84 มาก	1
2. การให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัตถบัญญัติชำระหนี้	39 (10.7%)	127 (34.8%)	160 (43.8%)	31 (8.5%)	8 (2.2%)	3.43 ปานกลาง	4
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	31 (8.5%)	121 (33.2%)	171 (46.8%)	35 (9.6%)	7 (1.9%)	3.37 ปานกลาง	5
4. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์	56 (15.3%)	121 (33.2%)	152 (41.6%)	23 (6.3%)	13 (3.6%)	3.50 มาก	3
5. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	80 (21.9%)	142 (38.9%)	120 (32.9%)	19 (5.2%)	4 (1.1%)	3.75 มาก	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.58 มาก</b>	

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

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.58 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

และปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัตถบัญญัติชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.43 การมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ	63 (17.3%)	92 (25.2%)	137 (37.5%)	56 (15.3%)	17 (4.7%)	3.35 ปานกลาง	3
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	121 (33.2%)	73 (20.0%)	112 (30.7%)	39 (10.7%)	20 (5.4%)	3.65 มาก	1
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี	66 (18.1%)	102 (27.9%)	132 (36.2%)	47 (12.9%)	18 (4.9%)	3.41 ปานกลาง	2
4. จัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า	57 (15.6%)	103 (28.2%)	140 (38.4%)	42 (11.5%)	23 (6.3%)	3.35 ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.44</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.44 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัจจัยการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีมีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

และปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดีมีค่าเฉลี่ย 3.41 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับมีค่าเฉลี่ย 3.35 และจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ผล	
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	101 (27.7%)	149 (40.8%)	99 (27.1%)	9 (2.5%)	7 (1.9%)	3.90 มาก	4
2. พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	114 (31.2%)	134 (36.7%)	101 (27.7%)	11 (3.0%)	5 (1.4%)	3.93 มาก	2
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	120 (32.9%)	155 (42.4%)	77 (21.1%)	8 (2.2%)	5 (1.4%)	4.03 มาก	1
4. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	112 (30.7%)	138 (37.8%)	96 (26.3%)	12 (3.3%)	7 (1.9%)	3.92 มาก	3
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	77 (21.1%)	120 (32.9%)	130 (35.6%)	33 (9.0%)	5 (1.4%)	3.63 มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.88</b> มาก	

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

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.88 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.03 พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ให้ระดับความสำคัญทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมากทุกข้อ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	55 (15.0%)	119 (32.6%)	162 (44.4%)	24 (6.6%)	5 (1.4%)	3.53 มาก	1
2. มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ	35 (9.6%)	141 (38.6%)	159 (43.6%)	24 (6.6%)	6 (1.6%)	3.48 ปานกลาง	2
3. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้สะดวก	54 (14.8%)	116 (31.8%)	151 (41.3%)	36 (9.9%)	8 (2.2%)	3.47 ปานกลาง	3
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	60 (16.4%)	112 (30.7%)	142 (38.9%)	42 (11.5%)	9 (2.5%)	3.47 ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.49</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.49 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับความสำคัญมาก และปัจจัยการมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง



ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	70 (19.2%)	126 (34.5%)	147 (40.3%)	16 (4.4%)	6 (1.6%)	3.65 มาก	2
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	40 (10.9%)	150 (41.1%)	147 (40.3%)	24 (6.6%)	4 (1.1%)	3.54 มาก	4
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	53 (14.5%)	136 (37.3%)	151 (41.4%)	18 (4.9%)	7 (1.9%)	3.58 มาก	3
4. มีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	80 (21.9%)	133 (36.5%)	135 (37.0%)	10 (2.7%)	7 (1.9%)	3.74 มาก	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.63</b> มาก	

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

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.63 อยู่ในระดับความสำคัญมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับความสำคัญมากทุกข้อ

ตารางที่ 18 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.51	มาก	4
ด้านราคา	3.47	ปานกลาง	6
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.58	มาก	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.44	ปานกลาง	7
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.88	มาก	1
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.49	ปานกลาง	5
ด้านกระบวนการบริการ	3.63	มาก	2

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

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีระดับความสำคัญมาก

รองลงมาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีระดับความสำคัญมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีระดับความสำคัญมาก

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.47 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.44 น้อยที่สุด มีระดับความสำคัญ ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. เงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ	40 (11.0%)	98 (26.9%)	129 (35.3%)	83 (22.7%)	15 (4.1%)	3.18 ปานกลาง	1
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น	28 (7.7%)	93 (25.5%)	144 (39.4%)	76 (20.8%)	24 (6.6%)	3.07 ปานกลาง	2
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	13 (3.5%)	78 (21.4%)	164 (44.9%)	82 (22.5%)	28 (7.7%)	2.91 ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.05</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบปัญหาเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 ปัญหาระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.07 และปัญหาจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านราคาในการใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	69 (18.9%)	60 (16.5%)	119 (32.6%)	84 (23.0%)	33 (9.0%)	3.13 ปานกลาง	1
2. อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง	33 (9.0%)	79 (21.7%)	138 (37.8%)	82 (22.5%)	33 (9.0%)	2.99 ปานกลาง	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.06</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบปัญหาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ปัญหาอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ ในการใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	9 (2.5%)	65 (17.8%)	138 (37.8%)	109 (29.8%)	44 (12.1%)	2.69 ปานกลาง	1
2. การให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	7 (1.9%)	48 (13.2%)	159 (43.6%)	106 (29.0%)	45 (12.3%)	2.63 ปานกลาง	3
3. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	6 (1.7%)	54 (14.8%)	164 (44.9%)	98 (26.8%)	43 (11.8%)	2.68 ปานกลาง	2
4. การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	8 (2.2%)	34 (9.3%)	127 (34.8%)	141 (38.6%)	55 (15.1%)	2.45 น้อย	4
5. ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	7 (1.9%)	27 (7.4%)	116 (31.8%)	135 (37.0%)	80 (21.9%)	2.30 น้อย	5
ค่าเฉลี่ยรวม						2.55 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบปัญหาท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง

พบปัญหาให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย	11 (3.0%)	58 (15.9%)	148 (40.5%)	94 (25.8%)	54 (14.8%)	2.67 ปานกลาง	2
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย	64 (17.5%)	42 (11.5%)	120 (32.9%)	73 (20.0%)	66 (18.1%)	2.90 ปานกลาง	1
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง	11 (3.0%)	75 (20.5%)	123 (33.7%)	89 (24.4%)	67 (18.4%)	2.65 ปานกลาง	3
4. การออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง	11 (3.0%)	56 (15.3%)	126 (34.5%)	102 (28.0%)	70 (19.2%)	2.55 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.69</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัญหาการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัญหาการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย

2.65 และปัญหาการออกบ้านขายสินค้าของสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	12 (3.3%)	30 (8.2%)	98 (26.8%)	139 (38.1%)	86 (23.6%)	2.30 น้อย	2
2. พนักงานบริการลูกค้าไม่เสมอภาค	10 (2.7%)	28 (7.7%)	103 (28.2%)	128 (35.1%)	96 (26.3%)	2.25 น้อย	3
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	12 (3.3%)	21 (5.7%)	96 (26.3%)	131 (35.9%)	105 (28.8%)	2.19 น้อย	5
4. พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย	12 (3.3%)	25 (6.8%)	96 (26.3%)	139 (38.1%)	93 (25.5%)	2.24 น้อย	4
5. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	18 (4.9%)	74 (20.3%)	124 (34.0%)	93 (25.5%)	56 (15.3%)	2.74 ปานกลาง	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.34</b> น้อย	

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

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 2.34 อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัญหาพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.19 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพในการใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1. ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	18 (4.9%)	75 (20.6%)	151 (41.4%)	83 (22.7%)	38 (10.4%)	2.87 ปานกลาง	1
2. มีที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	7 (1.9%)	47 (12.9%)	173 (47.4%)	97 (26.6%)	41 (11.2%)	2.68 ปานกลาง	2
3. มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	7 (1.9%)	38 (10.4%)	163 (44.7%)	105 (28.8%)	52 (14.2%)	2.57 ปานกลาง	3
4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	9 (2.4%)	24 (6.6%)	137 (37.5%)	128 (35.1%)	67 (18.4%)	2.40 น้อย	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.63</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง



เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบปัญหาไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง และพบปัญหาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.40 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านกระบวนการบริการในการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผล	
1.ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4 (1.1%)	32 (8.8%)	150 (41.1%)	115 (31.5%)	64 (17.5%)	2.44 น้อย	4
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก	10 (2.8%)	35 (9.6%)	157 (43.0%)	114 (31.2%)	49 (13.4%)	2.57 ปานกลาง	1
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก	9 (2.5%)	36 (9.9%)	152 (41.6%)	115 (31.5%)	53 (14.5%)	2.54 ปานกลาง	2
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	3 (0.8%)	48 (13.2%)	148 (40.5%)	97 (26.6%)	69 (18.9%)	2.50 ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.52 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบปัญหาขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมมาก มีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง และพบปัญหาไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย

#### ตารางที่ 26 สรุปปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.05	ปานกลาง	2
ด้านราคา	3.06	ปานกลาง	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	2.55	ปานกลาง	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.69	ปานกลาง	3
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	2.34	น้อย	7
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.63	ปานกลาง	4
ด้านกระบวนการบริการ	2.52	ปานกลาง	6

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 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง

รองลงมาพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง

และปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 อยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. วงเงินให้กู้ยืม	3.45	ปานกลาง	3.67	มาก	3.58	มาก
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	3.35	ปานกลาง	3.52	มาก	3.45	ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.43	ปานกลาง	3.54	มาก	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	ปานกลาง	3.58	มาก		

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

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืมมีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืมมีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.38	ปานกลาง	3.65	มาก	3.55	มาก
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)	3.32	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.35</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.55</b>	<b>มาก</b>		

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

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.80	มาก	3.86	มาก	3.84	มาก
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ	3.30	ปานกลาง	3.51	มาก	3.43	ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.21	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
4. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์	3.41	ปานกลาง	3.56	มาก	3.50	มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.70	มาก	3.79	มาก	3.75	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.48</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.64</b>	<b>มาก</b>		

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

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษา

แนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถาน  
ประกอบการ มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย  
3.46 อยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.36	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.52	มาก	3.73	มาก	3.39	มาก
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี	3.40	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
4. จัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า	3.32	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.40</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.47</b>	<b>ปานกลาง</b>		

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

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้าน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง และ ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	3.84	มาก	3.94	มาก	3.90	มาก
2. พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.87	มาก	3.98	มาก	3.93	มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.96	มาก	4.08	มาก	4.03	มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	3.84	มาก	3.97	มาก	3.92	มาก
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.55	มาก	3.68	มาก	3.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	มาก	3.93	มาก		

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

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้าน พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้าน พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้าน พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้าน พนักงานมีความ



เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้าน พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ**

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.40	ปานกลาง	3.62	มาก	3.53	มาก
2. มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.40	ปานกลาง	3.53	มาก	3.48	ปานกลาง
3. มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	3.43	ปานกลาง	3.50	มาก	3.47	ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.45	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.42</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.54</b>	<b>มาก</b>		

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

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้าน มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้าน มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.57	มาก	3.70	มาก	3.65	มาก
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.44	ปานกลาง	3.61	มาก	3.54	มาก
3.เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	3.48	ปานกลาง	3.64	มาก	3.58	มาก
4. มีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.69	มาก	3.77	มาก	3.74	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.54</b>	<b>มาก</b>	<b>3.68</b>	<b>มาก</b>		

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

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. วงเงินให้กู้ยืม	3.50 มาก	3.68 มาก	3.44 ปานกลาง	3.70 มาก	3.25 ปานกลาง	3.58 มาก
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	3.42 ปานกลาง	3.52 มาก	3.35 ปานกลาง	3.51 มาก	3.00 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.47 ปานกลาง	3.57 มาก	3.40 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.46</b> ปานกลาง	<b>3.61</b> มาก	<b>3.40</b> ปานกลาง	<b>3.57</b> มาก	<b>3.17</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับ มาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับ มาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.45 ปานกลาง	3.68 มาก	3.33 ปานกลาง	3.72 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 มาก
2. อัตราดอกเบี้ยคิคนัดชำระหนี้ ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)	3.35 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 ปานกลาง	3.58 มาก	3.31 ปานกลาง	3.58 มาก	3.13 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิคนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิคนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิคนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้าน

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้  
ล่าช้า (ดอกเบี่ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัย  
ด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี่ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และ  
ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.85 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก	3.74 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดับบัญชีชำระหนี้	3.47 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.60 มาก	3.25 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.33 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
4. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์	3.70 มาก	3.47 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.51 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.83 มาก	3.72 มาก	3.78 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 มาก	3.55 มาก	3.58 มาก	3.57 มาก	3.70 มาก	

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

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอดับบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก ปัจจัย

ด้านความสะดวกในการเดินทางติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมิบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และ ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมิบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมิบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมิบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และ ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.44 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.62 มาก	3.74 มาก	3.57 มาก	3.49 ปานกลาง	4.00 มาก	3.65 มาก
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี	3.47 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.51 มาก	3.23 ปานกลาง	4.25 มาก	3.41 ปานกลาง
4. จัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า	3.41 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	4.00 มาก	3.35 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.94 มาก	

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

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียด เรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	4.00 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก	3.67 มาก	3.75 มาก	3.90 มาก
2. พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.94 มาก	4.02 มาก	3.92 มาก	3.65 มาก	3.75 มาก	3.93 มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.08 มาก	4.06 มาก	4.03 มาก	3.84 มาก	4.25 มาก	4.03 มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	3.94 มาก	3.96 มาก	3.94 มาก	3.74 มาก	3.50 มาก	3.92 มาก
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.67 มาก	3.67 มาก	3.70 มาก	3.30 ปานกลาง	3.50 มาก	3.63 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 มาก	3.93 มาก	3.90 มาก	3.64 มาก	3.75 มาก	

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

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้าน

พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.48 ปานกลาง	3.64 มาก	3.52 มาก	3.28 ปานกลาง	3.50 มาก	3.53 มาก
2. มีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ	3.50 มาก	3.48 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
3. มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	3.55 มาก	3.50 มาก	3.43 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.50 มาก	3.47 ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.50 มาก	3.43 ปานกลาง	3.52 มาก	3.42 ปานกลาง	4.00 มาก	3.47 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.51</b> มาก	<b>3.51</b> มาก	<b>3.48</b> ปานกลาง	<b>3.39</b> ปานกลาง	<b>3.56</b> มาก	

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

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง และ ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.73 มาก	3.69 มาก	3.56 มาก	3.65 มาก	3.25 ปานกลาง	3.65 มาก
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.52 มาก	3.55 มาก	3.54 มาก	3.63 มาก	2.75 ปานกลาง	3.54 มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	3.73 มาก	3.56 มาก	3.53 มาก	3.53 มาก	3.25 ปานกลาง	3.58 มาก
4. มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มี ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.77 มาก	3.78 มาก	3.66 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.69</b> มาก	<b>3.65</b> มาก	<b>3.57</b> มาก	<b>3.62</b> มาก	<b>3.31</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอคู่มือยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอคู่มือเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอคู่มือยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอคู่มือเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอคู่มือเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอคู่มือยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. วงเงินให้กู้ยืม	3.31 ปานกลาง	3.71 มาก	3.48 ปานกลาง	3.68 มาก	3.96 มาก	3.58 มาก
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	3.22 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.81 มาก	3.45 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.28 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.57 มาก	3.89 มาก	3.50 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.27</b> ปานกลาง	<b>3.56</b> มาก	<b>3.46</b> ปานกลาง	<b>3.57</b> มาก	<b>3.89</b> มาก	

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

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นประถมศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นอนุปริญญา/ปวส. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.11 ปานกลาง	3.71 มาก	3.47 ปานกลาง	3.78 มาก	3.94 มาก	3.55 มาก
2. อัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระหนี้ ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)	2.97 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.61 มาก	3.79 มาก	3.39 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 ปานกลาง	3.55 มาก	3.45 ปานกลาง	3.70 มาก	3.92 มาก	

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

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นประถมศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยค่านัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นอนุปริญา/ปวศ. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.58 มาก	3.87 มาก	3.81 มาก	4.03 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้	3.37 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.60 มาก	3.43 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.18 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.55 มาก	3.37 ปานกลาง
4. มีบริการคำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์	3.12 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.53 มาก	3.78 มาก	3.72 มาก	3.50 มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.36 ปานกลาง	3.78 มาก	3.77 มาก	4.03 มาก	3.96 มาก	3.75 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.32</b> ปานกลาง	<b>3.58</b> มาก	<b>3.57</b> มาก	<b>3.76</b> มาก	<b>3.77</b> มาก	

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

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นประถมศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณา

รายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นอนุปริญญา/ปวส. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมากเท่ากัน ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมากและปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ	2.82 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.77 มาก	3.58 มาก	3.35 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.10 ปานกลาง	3.76 มาก	3.59 มาก	4.06 มาก	3.92 มาก	3.65 มาก
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี	3.13 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.74 มาก	3.47 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
4. การจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า	3.01 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.82 มาก	3.40 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.02</b> ปานกลาง	<b>3.39</b> ปานกลาง	<b>3.42</b> ปานกลาง	<b>3.85</b> มาก	<b>3.59</b> มาก	

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

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นประถมศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มี

ค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นอนุปริญญา/ปวส. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	3.60 มาก	4.04 มาก	3.85 มาก	4.22 มาก	3.83 มาก	<b>3.90</b> มาก
2. พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.55 มาก	4.04 มาก	3.89 มาก	4.26 มาก	4.06 มาก	<b>3.93</b> มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.73 มาก	4.20 มาก	3.89 มาก	4.33 มาก	4.13 มาก	<b>4.03</b> มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	3.59 มาก	4.11 มาก	3.81 มาก	4.21 มาก	4.02 มาก	<b>3.92</b> มาก
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.35 ปานกลาง	3.62 มาก	3.56 มาก	3.95 มาก	3.72 มาก	<b>3.63</b> มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56</b> มาก	<b>4.00</b> มาก	<b>3.80</b> มาก	<b>4.19</b> มาก	<b>3.95</b> มาก	

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

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นประถมศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นให้ ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดีมี

ค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดีมีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมากเท่ากัน ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาดมีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นอนุปริญญา/ปวส. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.33 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.73 มาก	3.74 มาก	3.53 มาก
2. มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.31 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.65 มาก	3.49 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
3. มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	3.30 ปานกลาง	3.51 มาก	3.38 ปานกลาง	3.68 มาก	3.51 มาก	3.47 ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.20 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.52 มาก	3.70 มาก	3.60 มาก	3.47 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.29</b> ปานกลาง	<b>3.44</b> ปานกลาง	<b>3.47</b> ปานกลาง	<b>3.69</b> มาก	<b>3.59</b> มาก	

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

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นประถมศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปาน

กลาง ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ 3.52 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นอนุปริญา/ปวส. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ 3.70 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีที่พักหรือบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ 3.60 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีที่พักหรือบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจใช้ บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.44 ปานกลาง	3.89 มาก	3.56 มาก	3.78 มาก	3.75 มาก	3.65 มาก
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.44 ปานกลาง	3.62 มาก	3.48 ปานกลาง	3.69 มาก	3.49 ปานกลาง	3.54 มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	3.47 ปานกลาง	3.60 มาก	3.45 ปานกลาง	3.81 มาก	3.51 มาก	3.58 มาก
4. มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.55 มาก	3.87 มาก	3.60 มาก	3.96 มาก	3.77 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.48</b> ปานกลาง	<b>3.75</b> มาก	<b>3.52</b> มาก	<b>3.81</b> มาก	<b>3.63</b> มาก	

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

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นประถมศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้าน ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87

อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้าน ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้าน ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นอนุปริญญา/ปวส. ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้าน ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้าน ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่มน้ำ	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่องนุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. วงเงินให้กู้ยืม	3.71 มาก	3.15 ปานกลาง	4.13 มาก	3.89 มาก	3.79 มาก	3.82 มาก	3.58 มาก
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	3.57 มาก	3.08 ปานกลาง	3.95 มาก	3.70 มาก	3.61 มาก	3.55 มาก	3.45 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.48 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.75 มาก	3.75 มาก	3.67 มาก	3.82 มาก	3.50 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.59</b> มาก	<b>3.17</b> ปานกลาง	<b>3.94</b> มาก	<b>3.78</b> มาก	<b>3.69</b> มาก	<b>3.73</b> มาก	

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

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/  
เครื่องดื่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก เมื่อ  
พิจารณารายละเอียด เรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ใน ระดับ  
มาก ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านจำนวน  
เงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ให้ความสำคัญกับ  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง  
ตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปาน  
กลาง ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านระยะเวลาใน  
การส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด ให้ความสำคัญกับ  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด เรียง  
ตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านระยะเวลาใน

การส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด เรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทขายอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด เรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด เรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมากเท่ากับ ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/เครื่องดื่ม	บริการ/รับจ้าง	ของใช้เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม	อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.82 มาก	2.93 ปานกลาง	4.22 มาก	3.89 มาก	4.03 มาก	3.45 ปานกลาง	3.55 มาก
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)	3.54 มาก	3.01 ปานกลาง	3.89 มาก	3.66 มาก	3.70 มาก	2.82 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 มาก	2.97 ปานกลาง	4.05 มาก	3.77 มาก	3.86 มาก	3.14 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง

ตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/เครื่องดื่มน	บริการ/รับจ้าง	ของใช้เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม	อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.87 มาก	3.69 มาก	3.93 มาก	3.93 มาก	4.12 มาก	3.91 มาก	3.84 มาก
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้	3.70 มาก	3.26 ปานกลาง	3.53 มาก	3.50 มาก	3.30 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.58 มาก	3.13 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.55 มาก	3.45 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
4. บริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์	3.56 มาก	3.33 ปานกลาง	3.58 มาก	3.66 มาก	3.94 มาก	3.09 ปานกลาง	3.50 มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.86 มาก	3.56 มาก	3.76 มาก	3.93 มาก	4.18 มาก	3.45 ปานกลาง	3.75 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.71</b> มาก	<b>3.39</b> ปานกลาง	<b>3.66</b> มาก	<b>3.71</b> มาก	<b>3.80</b> มาก	<b>3.44</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

รายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการคำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมากเท่ากับปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ใน

ระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/เครื่องดื่ม	บริการ/รับจ้าง	ของใช้เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม	อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.39 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.66 มาก	3.91 มาก	2.36 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.78 มาก	3.31 ปานกลาง	3.89 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	3.65 มาก
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี	3.34 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.55 มาก	3.79 มาก	2.91 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
4. การจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า	3.25 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.55 มาก	3.91 มาก	2.64 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.44</b> ปานกลาง	<b>3.29</b> ปานกลาง	<b>3.49</b> ปานกลาง	<b>3.70</b> มาก	<b>3.90</b> มาก	<b>2.73</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี ค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

รายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี ค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี ค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี ค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมากเท่ากับปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมากเท่ากับปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.91 และปัจจัยการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี ค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี ค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ใน

ระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 2.64 และปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้ายแผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่ม	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่อง นุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	3.96 มาก	3.68 มาก	4.04 มาก	4.20 มาก	4.18 มาก	3.55 มาก	3.90 มาก
2. พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.99 มาก	3.74 มาก	3.91 มาก	4.32 มาก	4.24 มาก	3.73 มาก	3.93 มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.14 มาก	3.83 มาก	4.07 มาก	4.32 มาก	4.30 มาก	3.82 มาก	4.03 มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	4.01 มาก	3.71 มาก	4.02 มาก	4.18 มาก	4.12 มาก	3.82 มาก	3.92 มาก
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.63 มาก	3.50 มาก	3.71 มาก	3.84 มาก	3.91 มาก	3.36 ปานกลาง	3.63 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b> มาก	<b>3.69</b> มาก	<b>3.95</b> มาก	<b>4.17</b> มาก	<b>4.15</b> มาก	<b>3.65</b> มาก	

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

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย





ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมากเท่ากับ ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/เครื่องดื่ม	บริการ/รับจ้าง	ของใช้เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม	อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.61 มาก	3.35 ปานกลาง	3.75 มาก	3.82 มาก	3.55 มาก	3.18 ปานกลาง	3.53 มาก
2. มีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ	3.48 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.56 มาก	3.55 มาก	3.67 มาก	3.36 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้สะดวก	3.42 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.61 มาก	3.73 มาก	3.36 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.54 มาก	3.32 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.59 มาก	3.97 มาก	3.00 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.51</b> มาก	<b>3.37</b> ปานกลาง	<b>3.56</b> มาก	<b>3.64</b> มาก	<b>3.73</b> มาก	<b>3.23</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัย

ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการ ได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.36 ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/เครื่องดื่ม	บริการ/รับจ้าง	ของใช้เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม	อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.77 มาก	3.46 ปานกลาง	3.91 มาก	3.75 มาก	3.67 มาก	3.55 มาก	3.65 มาก
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.53 มาก	3.42 ปานกลาง	3.82 มาก	3.66 มาก	3.52 มาก	3.45 ปานกลาง	3.54 มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	3.61 มาก	3.51 มาก	3.55 มาก	3.57 มาก	3.76 มาก	3.82 มาก	3.58 มาก
4. มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.80 มาก	3.54 มาก	3.84 มาก	4.00 มาก	3.88 มาก	3.91 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.68</b> มาก	<b>3.48</b> ปานกลาง	<b>3.78</b> มาก	<b>3.74</b> มาก	<b>3.70</b> มาก	<b>3.68</b> มาก	

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

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.51

อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน 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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. วงเงินให้ยืม	2.85 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.94 มาก	4.31 มาก	4.31 มาก	3.58 มาก
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	2.87 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.72 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	3.45 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.06 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.64 มาก	4.10 มาก	4.13 มาก	3.50 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.77 มาก	4.15 มาก	4.15 มาก	

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

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.27 และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านระยะเวลาใน

การส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.50 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.87 มาก	4.31 มาก	4.34 มาก	3.55 มาก
2. อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)	2.50 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.73 มาก	4.03 มาก	3.94 มาก	3.39 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.50</b> ปานกลาง	<b>3.28</b> ปานกลาง	<b>3.80</b> มาก	<b>4.17</b> มาก	<b>4.14</b> มาก	

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

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก และอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.17 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ

พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมาก และอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระ  
หนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับ  
ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ  
พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก และอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระ  
หนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.944 อยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.59 มาก	3.81 มาก	3.91 มาก	3.92 มาก	4.06 มาก	3.84 มาก
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้	3.04 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.50 มาก	3.79 มาก	3.84 มาก	3.43 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	2.96 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.52 มาก	3.62 มาก	3.59 มาก	3.37 ปานกลาง
4. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์	3.24 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.56 มาก	3.69 มาก	3.66 มาก	3.50 มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.67 มาก	3.65 มาก	3.84 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 ปานกลาง	3.52 มาก	3.67 มาก	3.77 มาก	3.83 มาก	

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

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด

เรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.04 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.66 มาก	3.35 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.33 ปานกลาง	3.60 มาก	3.68 มาก	3.90 มาก	3.97 มาก	3.65 มาก
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี	3.37 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
4. การจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า	3.26 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.59 มาก	3.35 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.54 มาก	3.66 มาก	

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

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.46

อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.41

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับปานกลาง และ ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	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 แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญ ในการให้คำแนะนำ	3.67 มาก	3.90 มาก	3.90 มาก	4.03 มาก	4.13 มาก	3.90 มาก
2. พนักงานบริการรวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค	3.80 มาก	3.85 มาก	3.98 มาก	4.18 มาก	4.13 มาก	3.93 มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี	3.87 มาก	3.97 มาก	4.12 มาก	4.10 มาก	4.28 มาก	4.03 มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด	3.76 มาก	3.85 มาก	3.95 มาก	4.23 มาก	4.06 มาก	3.92 มาก
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ	3.59 มาก	3.51 มาก	3.66 มาก	3.85 มาก	3.91 มาก	3.63 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.74</b> มาก	<b>3.82</b> มาก	<b>3.92</b> มาก	<b>4.08</b> มาก	<b>4.10</b> มาก	

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

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเองมีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่

ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการ ให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความ เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมากเท่ากับ ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.85 และปัจจัยด้าน พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง ตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความ เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการ ให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก และปัจจัย ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง ตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความ เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการ ให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก และปัจจัย ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง ตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับ มากเท่ากับปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความ เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.13 ปัจจัยด้านพนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงาน มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อ การ  
ตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่า เฉลี่ย 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 แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.20 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.60 มาก	3.85 มาก	3.91 มาก	3.53 มาก
2. มีที่พักรับบริการ อย่างเพียงพอ	3.37 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.59 มาก	3.53 มาก	3.48 ปานกลาง
3. มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการ ได้สะดวก	3.43 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.54 มาก	3.53 มาก	3.47 ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.46 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.61 มาก	3.33 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.54 มาก	3.58 มาก	3.60 มาก	

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

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.45 และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับ ปานกลาง และปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก ปัจจัย ด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมากเท่ากับ ปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมี สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อ การ  
ตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.48 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.71 มาก	4.13 มาก	4.16 มาก	3.65 มาก
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.37 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.54 มาก	3.92 มาก	3.81 มาก	3.54 มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง	3.51 มาก	3.92 มาก	3.78 มาก	3.58 มาก
4. มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.72 มาก	3.68 มาก	3.69 มาก	3.95 มาก	3.88 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.54</b> มาก	<b>3.51</b> มาก	<b>3.61</b> มาก	<b>3.98</b> มาก	<b>3.91</b> มาก	

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

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับ

ปานกลาง และปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เท่ากับปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็น เงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุน ขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. วงเงินให้กู้ยืม	3.42 ปานกลาง	3.98 มาก	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.58 มาก
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	3.34 ปานกลาง	3.83 มาก	3.16 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.35 ปานกลาง	3.75 มาก	3.37 ปานกลาง	3.63 มาก	3.50 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.37</b> ปานกลาง	<b>3.85</b> มาก	<b>3.28</b> ปานกลาง	<b>3.29</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้ที่นอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง

ตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านวงเงินให้กู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านราคา	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.43 ปานกลาง	4.03 มาก	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.55 มาก
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)	3.31 ปานกลาง	3.80 มาก	3.06 ปานกลาง	2.38 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.37</b> ปานกลาง	<b>3.92</b> มาก	<b>3.09</b> ปานกลาง	<b>2.69</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ) มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกกระทบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก	3.94 มาก	3.86 มาก	3.64 มาก	3.88 มาก	3.84 มาก
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้	3.50 มาก	3.53 มาก	3.19 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.54 มาก	3.46 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
4. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์	3.69 มาก	3.63 มาก	3.07 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.50 มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.83 มาก	3.89 มาก	3.44 ปานกลาง	3.75 มาก	3.75 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.70</b> มาก	<b>3.67</b> มาก	<b>3.26</b> ปานกลาง	<b>3.48</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ



มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ ชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.19 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และ ปัจจัยด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.42 ปานกลาง	3.56 มาก	2.98 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี	3.66 มาก	3.93 มาก	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก	3.65 มาก
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี	3.55 มาก	3.46 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
4. การจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า	3.52 มาก	3.34 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.54</b> มาก	<b>3.57</b> มาก	<b>3.13</b> ปานกลาง	<b>3.09</b> ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ

มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านการจัดนิทรรศการหาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.00 และปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี มีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	4.00 มาก	4.06 มาก	3.54 มาก	3.63 มาก	<b>3.90</b> มาก
2. พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค	3.94 มาก	4.09 มาก	3.69 มาก	4.13 มาก	<b>3.93</b> มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นกันเอง มีมารยาทดี	4.03 มาก	4.22 มาก	3.78 มาก	4.13 มาก	<b>4.03</b> มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบไม่ผิดพลาด	3.94 มาก	4.09 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	<b>3.92</b> มาก
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.61 มาก	3.77 มาก	3.48 ปานกลาง	3.50 มาก	<b>3.63</b> มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.91</b> มาก	<b>4.05</b> มาก	<b>3.62</b> มาก	<b>3.88</b> มาก	

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

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาดมีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมากเท่ากับปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก เท่ากับปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อ การ  
ตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.57 มาก	3.66 มาก	3.31 ปานกลาง	3.50 มาก	3.53 มาก
2. มีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ	3.53 มาก	3.51 มาก	3.34 ปานกลาง	3.63 มาก	3.48 ปานกลาง
3. มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก	3.52 มาก	3.50 มาก	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	3.47 ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.63 มาก	3.54 มาก	3.15 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56</b> มาก	<b>3.55</b> มาก	<b>3.27</b> ปานกลาง	<b>3.56</b> มาก	

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

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.54

อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีที่พักหรือรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.53 มาก	3.86 มาก	3.54 มาก	3.88 มาก	3.65 มาก
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.50 มาก	3.62 มาก	3.46 ปานกลาง	4.13 มาก	3.54 มาก
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย	3.61 มาก	3.56 มาก	3.48 ปานกลาง	4.25 มาก	3.58 มาก
4. มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.77 มาก	3.81 มาก	3.55 มาก	4.13 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.60</b> มาก	<b>3.71</b> มาก	<b>3.51</b> มาก	<b>4.09</b> มาก	

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

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ใน



ระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด เรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน มี ค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง ตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมากเท่ากับปัจจัยด้านมี ความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.14	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น	3.06	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ	2.97	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง		

หมายเหตุ : ระดับของปัญหามากที่สุด 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 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านราคา	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.01	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง	2.85	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง		

หมายเหตุ : ระดับของปัญหามากที่สุด 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 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงมีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยคิณัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.70	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัชนีบัญชีขณะนี้ไม่ทั่วถึง	2.62	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.68	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง
4. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	2.51	ปานกลาง	2.41	น้อย	2.45	น้อย
5. ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	2.30	น้อย	2.31	น้อย	2.30	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.56</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.54</b>	<b>ปานกลาง</b>		

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 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.70 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัชนีบัญชีขณะนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัชนีบัญชีขณะนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา

ด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับน้อย และ  
ปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.31 อยู่ในระดับน้อย

**ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ**

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย	2.55	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย	2.71	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง	2.48	น้อย	2.76	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง
4. การออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง	2.46	น้อย	2.61	ปานกลาง	2.55	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.55</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.78</b>	<b>ปานกลาง</b>		

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 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนเช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนเช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	2.35	น้อย	2.26	น้อย	2.30	น้อย
2. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.30	น้อย	2.23	น้อย	2.25	น้อย
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.21	น้อย	2.17	น้อย	2.19	น้อย
4. พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย	2.35	น้อย	2.18	น้อย	2.24	น้อย
5. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.68	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.38	น้อย	2.32	น้อย		

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 73 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.35 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.21 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.32 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.82	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง
2. ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.69	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง
3. เคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.61	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง
4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	2.43	น้อย	2.37	น้อย	2.40	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.64	ปานกลาง	2.62	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 74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.37 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	เพศ				ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.48	น้อย	2.42	น้อย	2.44	น้อย
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.60	ปานกลาง	2.55	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม	2.56	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้	2.50	ปานกลาง	2.51	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.53	ปานกลาง	2.50	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 75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับน้อย



ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.21 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน	3.02 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ	3.02 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.67 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 76 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.89 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.50

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านราคา	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.89	3.27	3.05	3.16	3.00	3.13
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง	2.92	3.08	2.88	3.02	3.00	2.99
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91	3.17	2.97	3.09	3.00	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 77 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง 2.92 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.89 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ)สูง 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมา ไม่ สะดวก	2.56 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.69 ปานกลาง
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.59 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.64 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
4. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้ คำแนะนำที่ชัดเจน	2.42 น้อย	2.41 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.49 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.45 น้อย
5. ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อ ใช้บริการ	2.27 น้อย	2.28 น้อย	2.32 น้อย	2.37 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.30 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.60 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 78 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.27 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง

ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ใน ระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.70 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.32 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.37 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาทั้ง 4 ด้านได้แก่การให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน ปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับ ปานกลางเท่ากัน และปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.00 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย	2.59 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	3.50 มาก	2.67 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.59 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	4.00 มาก	2.90 ปานกลาง
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง	2.45 น้อย	2.76 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง
4. การออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง	2.36 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.50</b> ปานกลาง	<b>2.77</b> ปานกลาง	<b>2.70</b> ปานกลาง	<b>2.63</b> ปานกลาง	<b>3.38</b> 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 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้

คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา ด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มี ค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.70 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหา การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มี ค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหา การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้ คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา ด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มี ค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหา การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ใน ระดับมาก และปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันปัญหาการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มี ค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	2.23 น้อย	2.35 น้อย	2.28 น้อย	2.21 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.30 น้อย
2. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.15 น้อย	2.28 น้อย	2.28 น้อย	2.23 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.25 น้อย
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.12 น้อย	2.20 น้อย	2.17 น้อย	2.21 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.19 น้อย
4. พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย	2.18 น้อย	2.26 น้อย	2.26 น้อย	2.12 น้อย	3.50 มาก	2.24 น้อย
5. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.48 น้อย	2.89 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.50 มาก	2.74 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.23 น้อย	2.39 น้อย	2.33 น้อย	2.30 น้อย	3.10 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 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.15 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.12 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.39 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.89 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.35 อยู่ในระดับน้อย ปัญหา

ด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.20 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี พบปัญหาด้านบุคลากร ผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ในระดับน้อย เท่ากับปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี พบปัญหาด้านบุคลากร ผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.21 อยู่ในระดับน้อยเท่ากับปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.21 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.12 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี พบปัญหาด้านบุคลากร ผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมากเท่ากับปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.75

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.77 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
2. ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.71 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
3. เคน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.62 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	2.41 น้อย	2.41 น้อย	2.43 น้อย	2.23 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.40 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.63 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.75 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 81 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.92 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาทุกด้านตั้งแต่ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.38 น้อย	2.47 น้อย	2.43 น้อย	2.47 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.44 น้อย
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.42 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม	2.41 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้	2.53 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.00 น้อย	2.50 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.49 น้อย	2.75 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 82 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปี พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 40 – 49 ปี พบปัญหาด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50 – 59 ปี พบปัญหาด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 60 – 65 ปี พบปัญหาด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.00 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.11 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ต้น	3.06 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ไม่เหมาะสมกับลูกค้า	2.94 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.04</b> ปานกลาง	<b>3.26</b> ปานกลาง	<b>2.83</b> ปานกลาง	<b>3.16</b> ปานกลาง	<b>3.01</b> 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 83 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ต้น มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ต้น มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นอนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.19 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร  
ประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.98 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.51 มาก	3.13 ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) สูง	2.85 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.91</b> ปานกลาง	<b>3.13</b> ปานกลาง	<b>2.86</b> ปานกลาง	<b>3.17</b> ปานกลาง	<b>3.37</b> 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 84 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) สูง มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) สูง มีค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.86 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.89 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) สูง มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นอนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า

ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) สูง มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า (ดอกเบี้ยปรับ) สูง มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับ ปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทาง ไปมาไม่ สะดวก	2.62 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.64 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.70 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
4. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้ คำแนะนำที่ชัดเจน	2.65 ปานกลาง	2.31 น้อย	2.34 น้อย	2.41 น้อย	2.40 น้อย	2.45 น้อย
5. ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อ ใช้บริการ	2.48 น้อย	2.22 น้อย	2.19 น้อย	2.34 น้อย	2.13 น้อย	2.30 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.56 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 85 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.70 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้าน การให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่ สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่ สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่

ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.31 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.22 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมา ไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.34 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.19 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นอนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.40 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.13 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวศ.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย	2.61 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.85 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง	2.65 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.68 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง
4. การออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง	2.63 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.41 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.68 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.98 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 86 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนเช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพ

เสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกบ้านขายสินค้าสมาชิก  
ธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบ  
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด  
เรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ใน  
ระดับปานกลาง ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย  
แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรม  
อาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกบ้านขายสินค้า  
สมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ใน ระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นอนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาด้านการ  
ส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ  
พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง  
ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มี  
ค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่  
ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกบ้านขายสินค้าสมาชิกธนาคาร  
ประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาด้านการ  
ส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ  
พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง  
ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับ  
ปานกลาง ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่น  
พับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกบ้านขายสินค้าสมาชิก  
ธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.79 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	2.43 น้อย	2.09 น้อย	2.03 น้อย	2.35 น้อย	2.49 น้อย	2.30 น้อย
2. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.30 น้อย	2.13 น้อย	2.14 น้อย	2.28 น้อย	2.40 น้อย	2.25 น้อย
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.19 น้อย	2.00 น้อย	2.04 น้อย	2.26 น้อย	2.43 น้อย	2.19 น้อย
4. พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย	2.25 น้อย	2.13 น้อย	2.10 น้อย	2.31 น้อย	2.42 น้อย	2.24 น้อย
5. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.60 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.35 น้อย	2.22 น้อย	2.18 น้อย	2.40 น้อย	2.56 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 87 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.35 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.19 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมต้น พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.22 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.13 อยู่ในระดับน้อย เท่ากับปัญหา

ด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.09 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.00 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมปลาย/ปวช. พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.14 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.04 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.03 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้น อนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.40 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.35 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้น ปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.40 อยู่ในระดับน้อย



ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่า เฉลี่ย รวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.63 ปานกลาง	2,87 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
2. ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.44 น้อย	2.69 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
3. เคน์เตอร์ในการให้บริการ ไม่เพียงพอ	2.53 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	2,38 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.27 น้อย	2.38 น้อย	2.43 น้อย	2.40 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.49 น้อย	2.72 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2,64 ปานกลาง	2.88 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 88 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณา รายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้าน เคน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.27 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นอนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.44 น้อย	2.31 น้อย	2.26 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.44 น้อย
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก	2.45 น้อย	2.49 น้อย	2.44 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก	2.46 น้อย	2.33 น้อย	2.48 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	2.48 น้อย	2.42 น้อย	2.40 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.46</b> น้อย	<b>2.39</b> น้อย	<b>2.39</b> น้อย	<b>2.61</b> ปานกลาง	<b>2.74</b> 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 89 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.39 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.31 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. พบปัญหา ด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.39 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด เรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้าน ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.40 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ได้รับความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นอนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาด้าน กระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ใน ระดับปานกลาง ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงสุดชั้นปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาด้าน กระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.92 อยู่ ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้าน ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่ม	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่อง นุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	3.29 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.73 มาก	3.18 ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการส่งชำระ หนี้สิน	3.09 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.73 มาก	3.07 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละ งวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	2.89 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.09</b> ปานกลาง	<b>2.97</b> ปานกลาง	<b>3.22</b> ปานกลาง	<b>2.95</b> ปานกลาง	<b>2.98</b> ปานกลาง	<b>3.55</b> มาก	

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 90 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/  
เครื่องดื่ม พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.89 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับ

ปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง และ ปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.79 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมากเท่ากับปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น มีค่าเฉลี่ย 3.73 และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร  
ประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านราคา	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่ม	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่อง นุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	3.28 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.73 มาก	3.48 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง	3.04 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.58 มาก	3.35 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.05 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 91 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/  
เครื่องดื่ม พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง

ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และ  
 ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณีสื่อสาร/บันเทิง พบปัญหาด้าน  
 ราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง  
 ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง และ  
 ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมี  
 ค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า  
 ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตรา  
 ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่ ม	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่อง นุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ท่ารถที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมา ไม่สะดวก	2.77 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.69 ปาน กลาง
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอดับบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.71 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.82 ปาน กลาง	2.63 ปาน กลาง
3. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.67 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.68 ปาน กลาง
4. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้ คำแนะนำที่ชัดเจน	2.33 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.32 น้อย	2.18 น้อย	3.27 ปานกลาง	2.45 น้อย
5. ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อ ใช้บริการ	2.18 น้อย	2.38 น้อย	2.42 น้อย	2.23 น้อย	2.09 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.30 น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.53</b> ปานกลาง	<b>2.57</b> ปานกลาง	<b>2.63</b> ปานกลาง	<b>2.42</b> น้อย	<b>2.50</b> ปานกลาง	<b>2.76</b> 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 92 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/  
เครื่องดื่ม พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ  
พิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านท่ารถที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก  
มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอ  
ตัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่  
เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้

คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.70 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอตัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.32 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง พบปัญหา ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับ

ปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.09 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์อื่น ๆ พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่มน้ำ	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่อง นุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ น้อย	2.56 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.82 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี น้อย	2.84 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรม อาชีพเสริมไม่ทั่วถึง	2.59 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.45 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง
4. การออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง	2.54 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.63</b> ปานกลาง	<b>2.65</b> ปานกลาง	<b>2.95</b> ปานกลาง	<b>2.85</b> ปานกลาง	<b>2.39</b> น้อย	<b>2.77</b> 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 93 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่มน้ำ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีมีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ น้อย มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียด



พบน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อย

**ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ**

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่ม	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่อง นุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	2.16 น้อย	2.43 น้อย	2.31 น้อย	2.23 น้อย	1.97 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.30 น้อย
2. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	2.13 น้อย	2.38 น้อย	2.36 น้อย	2.11 น้อย	2.00 น้อย	2.36 น้อย	2.25 น้อย
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.10 น้อย	2.31 น้อย	2.18 น้อย	2.02 น้อย	2.00 น้อย	2.45 น้อย	2.19 น้อย
4. พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย	2.14 น้อย	2.34 น้อย	2.40 น้อย	2.05 น้อย	2.03 น้อย	2.45 น้อย	2.24 น้อย
5. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.81 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.27</b> ปานกลาง	<b>2.40</b> น้อย	<b>2.48</b> น้อย	<b>2.28</b> น้อย	<b>2.10</b> น้อย	<b>2.51</b> 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 94 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.16 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย



ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อยเท่ากับปัญหาพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 95 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/เครื่องดื่ม	บริการ/รับจ้าง	ของใช้เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม	อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	2.94 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
2. ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.77 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
3. เคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.58 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.61 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	2.41 น้อย	2.44 น้อย	2.47 น้อย	2.36 น้อย	2.06 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.40 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.75 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 95 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/เครื่องดื่ม พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.06 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์อื่น ๆ พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	ประเภทธุรกิจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	อาหาร/ เครื่องดื่มน	บริการ/ รับจ้าง	ของใช้ เบ็ดเตล็ด	เสื้อผ้า- เครื่อง นุ่งห่ม	อุปกรณ์ สื่อสาร/ บันเทิง	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	2.46 น้อย	2.45 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.27 น้อย	2.45 น้อย	2.44 น้อย
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ ยืมยาก	2.68 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก	2.58 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.73 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	2.54 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.15 น้อย	2.18 น้อย	2.50 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.57 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.66 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.38 น้อย	2.52 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 96 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอาหาร/  
เครื่องดื่ม พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ  
พิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย  
2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับ  
ปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง และ  
ปัญหาด้านไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2.46 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทบริการ/รับจ้าง พบปัญหาด้าน  
กระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง  
ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปาน  
กลาง ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย และปัญหา  
ด้านไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2.45 อยู่ในระดับน้อยเท่ากับปัญหาด้านเอกสารที่  
ใช้ในการขอกู้ยืมยาก มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2.60 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2.34 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2.27 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.15 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2.45 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 97 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน 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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ	2.81 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.59 มาก	3.69 มาก	3.18 ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้	2.69 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	2.63 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.71</b> ปานกลาง	<b>2.97</b> ปานกลาง	<b>3.09</b> ปานกลาง	<b>3.41</b> ปานกลาง	<b>3.46</b> 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 97 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับพบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 98 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร  
ประชาชน 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 แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.26 น้อย	2.87 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.82 มาก	4.16 มาก	3.13 ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง	2.44 น้อย	2.84 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.69 มาก	3.69 มาก	2.99 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.35 น้อย	2.85 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.76 มาก	3.92 มาก	

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 98 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.35 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 99 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญจากปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก	2.37 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.39 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.43 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
4. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	2.28 น้อย	2.48 น้อย	2.34 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.45 น้อย
5. ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	2.06 น้อย	2.36 น้อย	2.20 น้อย	2.46 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.30 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.30 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 99 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.39 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.37 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.06 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง

ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับปัญหาการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.34 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.20 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 100 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย	2.19 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.26 น้อย	2.64 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	4.03 มาก	2.90 ปานกลาง
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง	2.19 น้อย	2.49 น้อย	2.76 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	2.65 ปานกลาง
4. การออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง	2.06 น้อย	2.48 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.17 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.55 มาก	

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 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 อยู่ในระดับน้อยเท่ากับปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.19 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.06 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรม

อาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิก  
ชนาการประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พบปัญหาด้านการ  
ส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง  
ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับ  
ปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่  
ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่น  
ป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้า  
สมาชิกชนาการประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้านการ  
ส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง  
ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับ  
ปานกลาง ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่น  
พับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ  
อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกร้านขาย  
สินค้าสมาชิกชนาการประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านการ  
ส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ  
พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดิน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก ปัญหา  
ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก  
ปัญหาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มี  
ค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกชนาการ  
ประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	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 แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	2.13 น้อย	2.26 น้อย	2.19 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.30 น้อย
2. พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	2.06 น้อย	2.23 น้อย	2.21 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.25 น้อย
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.02 น้อย	2.18 น้อย	2.16 น้อย	2.33 น้อย	2.44 น้อย	2.19 น้อย
4. พนักงานปฏิบัติงาน ผิดพลาดบ่อย	2.07 น้อย	2.23 น้อย	2.26 น้อย	2.26 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.24 น้อย
5. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ในการให้บริการ	2.24 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.10</b> น้อย	<b>2.29</b> น้อย	<b>2.34</b> น้อย	<b>2.56</b> ปานกลาง	<b>2.73</b> 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 101 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.24 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.13 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.06 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.02 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.26

อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อย เท่ากับปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับน้อยและปัญหา ด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พบปัญหาด้าน บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.34 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย ปัญหา ด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.21 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่ม ีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.19 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้าน พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.16 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้าน บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ใน ระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ใน ระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย และ ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้าน บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ใน ระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ใน ระดับน้อย

ตารางที่ 102 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้  
บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	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	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.26 น้อย	2.71 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.66 มาก	2.87 ปานกลาง
2. ที่พักรับบริการไม่เพียงพอ	2.33 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
3. เคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.35 น้อย	2.49 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	2.20 น้อย	2.38 น้อย	2.33 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.40 น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.29</b> น้อย	<b>2.55</b> ปานกลาง	<b>2.63</b> ปานกลาง	<b>2.91</b> ปานกลาง	<b>3.20</b> 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 102 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านเคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.35 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.20 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคนเตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.92 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 103 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	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 แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.13 น้อย	2.48 น้อย	2.36 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.44 น้อย
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม	2.17 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม	2.13 น้อย	2.47 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้	2.15 น้อย	2.42 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.14 น้อย	2.47 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.05 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 103 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.14 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.15 อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยด้านไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.13 อยู่ในระดับน้อยเท่ากับปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.13

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.52 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.48 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.42 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืมยัก มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 104 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ  
ธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็น เงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุน ขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับ ความต้องการ	3.08 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน	2.86 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
3. จำนวนเงินผ่อนชำระใน แต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	2.77 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.90</b> ปานกลาง	<b>3.17</b> ปานกลาง	<b>3.12</b> ปานกลาง	<b>3.25</b> 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 104 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็น  
เงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ  
พิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มี  
ค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 2.86  
อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มี  
ค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อขยายกิจการ พบปัญหาด้าน  
ผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ  
พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง  
ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้าน  
จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ  
พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง

ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน อื่น ๆ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 105 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร  
ประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านราคา	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็น เงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุน ขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	2.86 ปานกลาง	3.62 มาก	2.93 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง	2.77 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.81 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.88 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 105 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็น  
เงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา  
รายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.86 อยู่ในระดับ  
ปานกลาง และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.77 อยู่  
ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อขยายกิจการ พบปัญหาด้าน  
ราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า  
ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอัตรา  
ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบ  
ปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.92 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง  
ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับปานกลาง และ  
ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน อื่น ๆ พบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่าปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง มีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 106 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ขอกู้เงิน

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็น เงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุน ขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมา ไม่ สะดวก	2.57 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.69 ปานกลาง
2. ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง	2.53 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.54 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.68 ปานกลาง
4. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่ให้ คำแนะนำที่ชัดเจน	2.36 น้อย	2.38 น้อย	2.66 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.45 น้อย
5. ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อ ใช้บริการ	2.33 น้อย	2.25 น้อย	2.34 น้อย	2.25 น้อย	2.30 น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.47</b> น้อย	<b>2.59</b> ปานกลาง	<b>2.64</b> ปานกลาง	<b>2.50</b> 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 106 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็น  
เงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับน้อย เมื่อ  
พิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่ สะดวก  
มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่  
ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้  
ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้  
คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้  
บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อขยายกิจการ พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบพบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.70 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.65 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่ออื่น ๆ พบปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการเพื่อรอดักบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อยเท่ากับปัจจัยด้านไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อย



ตารางที่ 107 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ขอกู้เงิน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็น เงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุน ขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย	2.46 น้อย	2.83 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
2. การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย	2.55 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
3. การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง	2.49 น้อย	2.83 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง
4. การออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง	2.50 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.55 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.50</b> ปานกลาง	<b>2.89</b> ปานกลาง	<b>2.75</b> ปานกลาง	<b>2.56</b> 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 107 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.89 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ใน

ระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ใน ระดับ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อ อื่น ๆ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพอบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.75 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการออกร้านขายสินค้าสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 2.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 108 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็น เงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุน ขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. พนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	2.22 น้อย	2.28 น้อย	2.40 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.30 น้อย
2. พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	2.17 น้อย	2.25 น้อย	2.43 น้อย	1.88 น้อย	2.25 น้อย
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.18 น้อย	2.12 น้อย	2.31 น้อย	2.00 น้อย	2.19 น้อย
4. พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย	2.22 น้อย	2.20 น้อย	2.38 น้อย	1.75 น้อย	2.24 น้อย
5. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ในการให้บริการ	2.58 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.27</b> น้อย	<b>2.37</b> น้อย	<b>2.44</b> น้อย	<b>2.18</b> น้อย	

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 108 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็น  
เงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.27 อยู่ในระดับน้อย เมื่อ  
พิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้  
คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.22 อยู่ในระดับน้อยเท่ากับปัญหาด้านพนักงาน ปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มี  
ค่าเฉลี่ย 2.22 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ใน  
ระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหา  
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.37 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียง

ตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.25 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงาน ปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.12 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.69 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.43 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.40 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.31 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่ออื่น ๆ พบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.00 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.88 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.75 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 109 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	เพื่อลงทุนขยายกิจการ	เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	
1. ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	2.67 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.87 ปานกลาง
2. ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	2.53 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
3. เคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.46 น้อย	2.66 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	2.33 น้อย	2.39 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.40 น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.50</b> ปานกลาง	<b>2.76</b> ปานกลาง	<b>2.68</b> ปานกลาง	<b>2.38</b> น้อย	

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 109 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.53 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.33 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา

ด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.39 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.70 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่ออื่น ๆ พบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านที่พักรับบริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.00 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 110 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน				ค่าเฉลี่ยรวม
	เพื่อเป็น เงินทุน หมุนเวียน	เพื่อลงทุน ขยาย กิจการ	เพื่อชำระ หนี้สิน นอกระบบ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	2.41 น้อย	2.45 น้อย	2.57 ปานกลาง	1.63 น้อย	2.44 น้อย
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก	2.50 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	1.88 น้อย	2.57 ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยุ่งยาก	2.50 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	1.75 น้อย	2.54 ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น	2.37 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.13 น้อย	2.50 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	1.84 น้อย	

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 110 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็น  
เงินทุนหมุนเวียน พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.44 อยู่ในระดับน้อย  
เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก มี  
ค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.50  
อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่  
ในระดับน้อย และปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น มีค่าเฉลี่ย 2.37 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อลงทุนขยายกิจการ พบปัญหา  
ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียด  
เรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับ  
ปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.45 อยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับปานกลางเท่ากับปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่ออื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 1.84 อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงตามลำดับ พบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 2.13 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 1.88 อยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ยืม มีค่าเฉลี่ย 1.75 อยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.63 อยู่ในระดับน้อย