

## บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาศักดิ์ของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การเก็บแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินทั้ง 7 สาขา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน การได้รับอนุมัติวงเงินกู้ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ จำนวนครั้งที่ขอกู้เงิน วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน ระยะเวลาที่รอการอนุมัติวงเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 11)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน และทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ตารางที่ 12 ถึงตารางที่ 19)

ส่วนที่ 2.1 จำแนกตามเพศ (ตารางที่ 20 ถึงตารางที่ 27)

ส่วนที่ 2.2 จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 28 ถึงตารางที่ 35)

ส่วนที่ 2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา(ตารางที่ 36 ถึงตารางที่ 43)

ส่วนที่ 2.4 จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 44 ถึงตารางที่ 51)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านกระบวนการ (ตารางที่ 52 ถึงตารางที่ 58)

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	213	71.0
ชาย	87	29.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศหญิง ร้อยละ 71 เพศชาย ร้อยละ 29.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	80	26.7
31-40 ปี	111	37.0
41-50 ปี	74	24.7
51-60 ปี	27	9.0
61-65 ปี	8	2.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 26.7 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 24.7 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 9.0 และอายุระหว่าง 61-65 ปี ร้อยละ 2.7

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	31.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	14.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	57	19.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)	24	8.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)	26	8.7
ปริญญาตรี	50	16.7
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.3
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 31.0 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 19.0 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 16.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 14.3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 8.7 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 8.0 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.7

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขายสินค้าประเภทบริโภค	151	50.3
ค้าขายสินค้าประเภทอุปโภค	59	19.7
ให้บริการ	26	8.7
รับจ้าง	20	6.7
ผลิตสินค้า	12	4.0
นักเรียน/นักศึกษา	3	1.0
พนักงานบริษัท	7	2.3
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	7.3
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพค้าขายสินค้าประเภทอุปโภค มากที่สุดร้อยละ 50.3 รองลงมาได้แก่ ค้าขายสินค้าประเภทอุปโภค ร้อยละ 19.7 ให้บริการ ร้อยละ 8.7 ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.3 รับจ้าง ร้อยละ 6.7 ผลิตสินค้า ร้อยละ 4.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 1.0 และพนักงานบริษัท ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 เดือน	48	16.0
4-6 เดือน	36	12.0
7-9 เดือน	34	11.3
9-12 เดือน	65	21.7
มากกว่า 12 เดือน	117	39.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 12 เดือน มากที่สุด ร้อยละ 39.0 ระยะเวลา 9-12 เดือน ร้อยละ 21.7 ระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน ร้อยละ 16 ระยะเวลา 4-6 เดือน ร้อยละ 12.0 และระยะเวลา 7-9 เดือน ร้อยละ 11.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

การได้รับอนุมัติเงินกู้	จำนวน	ร้อยละ
ตามวงเงินที่ขอกู้	238	79.3
น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้	62	20.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่ขอกู้ ร้อยละ 79.3 และได้รับอนุมัติเงินกุน้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ร้อยละ 20.7

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	6.0
10,000-15,000 บาท	165	55.0
15,001-20,000 บาท	28	9.3
20,001-25,000 บาท	14	4.7
25,001-30,000 บาท	65	21.7
มากกว่า 30,000 บาท	10	3.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติเงินกู้ในวงเงินระหว่าง 10,000-15,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 55.0 รองลงมาได้แก่ วงเงินระหว่าง 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 21.7 วงเงินระหว่าง 15,001-20,000 ร้อยละ 9.3 วงเงินน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 6.0 วงเงินระหว่าง 20,001 – 25,000 ร้อยละ 4.7 และวงเงินมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 3.3

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ขอกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชน

จำนวนครั้งที่ขอกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	207	69.0
2 ครั้ง	93	31.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชนมาแล้ว 1 ครั้ง ร้อยละ 69.0 และกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชนมาแล้ว 2 ครั้ง ร้อยละ 31.0

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	175	58.3
เพื่อลงทุนขยายกิจการ	70	23.3
เพื่อซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม	38	12.7
เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	17	5.7
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนมากที่สุด ร้อยละ 58.3 รองลงมาได้แก่ เพื่อลงทุนขยายกิจการ ร้อยละ 23.3 เพื่อซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม ร้อยละ 12.7 และเพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่รอการอนุมัติเงินกู้

ระยะเวลาที่รอการอนุมัติเงินกู้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	137	45.7
1 เดือน	75	25.0
2 เดือน	58	19.3
3 เดือน	13	4.3
มากกว่า 3 เดือน	17	5.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลารอการอนุมัติเงินกุน้อยกว่า 1 เดือนมากที่สุด ร้อยละ 45.7 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลา 1 เดือน ร้อยละ 25.0 ระยะเวลา 2 เดือน ร้อยละ 19.3 ระยะเวลา 3 เดือน ร้อยละ 4.3 และระยะเวลา 3 เดือน ร้อยละ 5.7

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	จำนวน	ร้อยละ
12 เดือน	214	71.3
13-18 เดือน	26	8.7
19-24 เดือน	46	15.3
มากกว่า 24 เดือน	14	4.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 12 เดือน มากที่สุด ร้อยละ 71.3 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลา 19-24 เดือน ร้อยละ 15.3 ระยะเวลา 13-18 เดือน ร้อยละ 8.7 และระยะเวลามากกว่า 24 เดือน ร้อยละ 4.7



ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	ระดับความรู้ความเข้าใจ															แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ						
1.วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน	1	0.3	18	6.0	142	47.3	120	40.0	19	6.3	3	3.46	ปานกลาง			
2.คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	4	1.3	17	5.7	141	47.0	123	41.0	15	5.0	4	3.43	ปานกลาง			
3.คุณสมบัติของผู้ใช้ประกัน	2	0.7	18	6.0	122	40.7	139	46.3	19	6.3	1	3.52	มาก			
4.ขั้นตอนระเบียบในการขอกู้เงิน	5	1.7	26	8.7	141	47.0	114	38.0	14	4.7	5	3.35	ปานกลาง			
5.วงเงินกู้	1	0.3	32	10.7	143	47.7	97	32.3	27	9.0	6	3.39	ปานกลาง			
6.ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	1	0.3	19	6.3	139	46.3	121	40.3	20	6.7	2	3.47	ปานกลาง			
7.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	7	2.3	34	11.3	148	49.3	91	30.3	20	6.7	7	3.28	ปานกลาง			
8.สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	6	2.0	31	10.3	139	46.3	101	33.7	23	7.7	5	3.35	ปานกลาง			
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>												<b>3.40</b>	<b>ปานกลาง</b>			

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยรายละเอียดของโครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ด้านคุณสมบัติของผู้ค่าประกัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านวัตถุประสงค์ของโครงการชนบท และด้านคุณสมบัติของสมาชิกโครงการชนบท

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการชนบทประชาชน											แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ภาพพจน์ของธนาคาร	3	1.0	16	5.3	121	40.3	139	46.3	21	7.0	1	3.53	มาก
2. วงเงินกู้	4	1.3	27	9.0	146	48.7	106	35.3	17	5.7	4	3.35	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการกู้	1	0.3	25	8.3	125	41.7	122	40.7	27	9.0	2	3.50	มาก
4. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3	1.0	29	9.7	130	43.3	121	40.3	17	5.7	3	3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ด้านภาพพจน์ของธนาคาร และด้านระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และด้านวงเงินกู้

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน											แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน	15	5.0	29	9.7	139	46.3	92	30.7	25	8.3	1	3.28	ปานกลาง
2. ระยะเวลาผ่อนผันการชำระหนี้เกินกำหนด 7 วัน	8	2.7	52	17.3	146	48.7	79	26.3	15	5.0	2	3.14	ปานกลาง
3. อัตราดอกเบี้ยคิมนัด ร้อยละ 1.5	8	2.7	55	18.3	154	51.3	69	23.0	14	4.7	3	3.09	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>												<b>3.17</b>	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ระยะเวลาผ่อนผันการชำระหนี้เกินกำหนด 7 วัน และ อัตราดอกเบี้ยคิมนัดร้อยละ 1.5

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน													แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับ ที่	ค่า เฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
											จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	4	1.3	28	9.3	106	35.3	132	44.0	30	10.0	2	3.52	มาก	
2. ความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคาร	6	2.0	38	12.7	142	17.3	102	34.0	12	4.0	4	3.25	ปานกลาง	
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	20	6.7	60	20.0	138	46.0	70	23.3	12	4.0	5	2.98	ปานกลาง	
4. มีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี	8	2.7	23	7.7	131	43.7	110	36.7	28	9.3	3	3.42	ปานกลาง	
5. ความสะอาดของอาคารสถานที่	3	1.0	18	6.0	102	34.0	140	46.7	37	12.3	1	3.63	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>													<b>3.30</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร และความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคาร มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี

**ตารางที่ 16** แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเพียงพอใจแก้ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน												เบตผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	8	2.7	44	14.7	130	43.3	98	32.7	20	6.7	4	3.26	ปานกลาง
2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	5	1.7	36	12.0	126	42.0	108	36.0	25	8.3	1	3.37	ปานกลาง
3. การบริการรับฝากเงินออกสถานที่	12	4.0	49	16.3	113	37.7	90	30.0	36	12.0	3	3.30	ปานกลาง
4. การมอบป้ายสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ประชาชนสำหรับลูกค้าชั้นดี	15	5.0	52	17.3	130	43.3	80	26.7	23	7.7	5	3.15	ปานกลาง
5. การแจกของที่ระลึกสำหรับลูกค้าชั้นดี เช่น ผ้ากันเปื้อน	29	9.7	58	19.3	122	40.7	73	24.3	18	6.0	7	2.98	ปานกลาง
6. การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า เช่น การประกันอุบัติเหตุในวงเงินประกันไม่เกิน 50,000 บาท	18	6.0	28	9.3	118	39.3	106	35.3	30	10.0	2	3.34	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาแนะนำแนวอาชีพ	17	5.7	55	18.3	134	44.7	73	24.3	21	7.0	6	3.09	ปานกลาง
8. การออกตราของโครงการธนาคารประชาชน	22	7.3	66	22.0	136	45.3	61	20.3	15	5.0	8	2.94	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>												<b>3.18</b>	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยทุกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่

การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า เช่น การประกันอุบัติเหตุในวงเงินประกันไม่เกิน 50,000 บาท และ การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

**ตารางที่ 17** แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน	1	0.3	18	6.0	107	35.7	143	47.7	31	10.3	4	3.62	มาก		
2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน	0	0.0	27	9.0	106	35.3	128	42.7	39	13.0	5	3.60	มาก		
3. การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	1	0.3	20	6.7	123	41.0	112	37.3	44	14.7	6	3.59	มาก		
4. ความสุภาพอ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน	0	0.0	12	4.0	108	36.0	121	40.3	59	19.7	1	3.76	มาก		
5. ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ของพนักงาน	1	0.3	18	6.0	96	32.0	133	44.3	52	17.3	2	3.72	มาก		
6. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย	3	1.0	17	5.7	107	35.7	123	41.0	50	16.7	3	3.66	มาก		
7. การออกเยี่ยมเยียนลูกค้า	7	2.3	45	15.0	116	38.7	96	32.0	36	12.0	7	3.36	ปานกลาง		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>												<b>3.61</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยทุกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสุภาพอ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ของพนักงาน และการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามปัจจัยด้านความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน											แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	6	2.0	44	14.7	150	50.0	83	27.7	17	5.7	4	3.20	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อ	9	3.0	32	10.7	136	45.3	104	34.7	19	6.3	1	3.31	ปานกลาง
3. ความเพียงพอของเคาน์เตอร์ในการให้บริการ	8	2.7	54	18.0	131	43.7	90	30.0	17	5.7	5	3.18	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของพื้นที่ในการรอรับบริการ	5	1.7	46	15.3	136	45.3	91	30.3	22	7.3	2	3.26	ปานกลาง
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์นำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ	6	2.0	42	14.0	147	49.0	87	29.0	18	6.0	3	3.23	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>											3.23	ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยทุกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อ ความเพียงพอของเคาน์เตอร์ในการให้บริการ และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์นำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ

**ตารางที่ 19** แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน											เกรดผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4	1.3	31	10.3	144	48.0	106	35.3	15	5.0	10	3.32	ปานกลาง
2. หลักเกณฑ์ในการขอู้ได้แก่													
2.1 เป็นผู้ประกอบการค้า รับจ้าง ให้บริการ หรือผู้มีราย ได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม	5	1.7	24	8.0	136	45.3	121	40.3	14	4.7	8	3.38	ปานกลาง
2.2 ผูกเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลา ไม่ต่ำกว่า 2 เดือน	4	1.3	18	6.0	137	45.6	121	40.3	20	6.7	5	3.45	ปานกลาง
2.3 มีอายุครบ 20 ปี แต่รวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระ หนี้ต้องไม่เกิน 65 ปี	6	2.0	25	8.3	126	42.0	121	40.3	22	7.3	6	3.43	ปานกลาง
2.4 มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน สามารถติดต่อได้	5	1.7	17	5.7	107	35.7	140	46.7	31	10.3	1	3.58	มาก
3. หลักเกณฑ์ในคำประกัน													
3.1 ผู้ค้ำประกันที่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับ 3 ขึ้นไป 1 คน	8	2.7	30	10.0	132	44.0	111	37.0	19	6.3	9	3.34	ปานกลาง
3.2 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 2 คน	14	4.7	31	10.3	135	45.0	103	34.3	17	5.7	12	3.26	ปานกลาง
3.3 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน	4	1.3	20	6.7	116	38.7	128	42.7	32	10.7	2	3.55	มาก
3.4 หลักทรัพย์ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น	13	4.3	28	9.3	136	45.3	104	34.7	19	6.3	11	3.29	ปานกลาง



ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่พึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน											แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		อันดับที่		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
4. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้	2	0.7	15	5.0	142	47.3	123	41.0	18	6.0	3	3.47	ปานกลาง
5. ขั้นตอนในการขอกู้	3	1.0	16	5.3	144	48.0	113	37.7	24	8.0	4	3.46	ปานกลาง
6. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว	3	1.0	26	8.7	139	46.3	105	35.0	27	9.0	7	3.42	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>												3.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ด้านหลักเกณฑ์ขอกู้ได้แก่ มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อดี ปัจจัยด้านหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล การใช้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คนเป็นผู้กำกับประกัน ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	เพศ		รวม
	หญิง	ชาย	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1.วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน	3.42 ปานกลาง	3.55 มาก	3.46 ปานกลาง
2. คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	3.41 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
3. คุณสมบัติของผู้กำกับ	3.53 มาก	3.47 ปานกลาง	3.52 มาก
4. ขั้นตอนระเบียบในการขอกู้	3.37 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
5.วงเงินกู้	3.42 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
6.ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	3.46 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
7. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.32 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
8. สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	3.39 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.42 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความรู้ความเข้าใจในโครงการธนาคารประชาชนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ด้านคุณสมบัติของผู้ทำประกัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย	
1.ภาพพจน์ของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	3.53 มาก
	แปลผล	แปลผล	
2.วงเงินกู้	3.56 มาก	3.46 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
	3.38 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	
3.ระยะเวลาในการกู้	3.52 มาก	3.44 ปานกลาง	3.50 มาก
	3.45 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.48 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อยังด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ภาพพจน์ของธนาคารและด้านระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาจำหน่ายแถมตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย	
1.อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.26 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.31 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
2.ระยะเวลาในการผ่อนผันการชำระหนี้เกินกำหนด 7 วัน	3.12 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
3.อัตราดอกเบี้ยคิดน้ร้อยละ 1.5 ต่อเดือน	3.11 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านช่องทางทางการจัดจำหน่าย สำนักงานตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย	
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.53 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.49 ปานกลาง	3.52 มาก
2. ความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคาร	3.31 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.00 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
4. มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดี	3.45 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
5. ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.63 มาก	3.64 มาก	3.63 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก "ได้แก่ความสะอาดของสถานที่และทำเลที่ตั้งของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก "ได้แก่ปัจจัยด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 24** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย		
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล		
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.30 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง		3.26 ปานกลาง
2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานขาย	3.38 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง		3.37 ปานกลาง
3. การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.30 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง		3.30 ปานกลาง
4. การมอบป้ายสมาชิก โครงการธนาคารประชาชนสำหรับลูกค้าชั้นดี	3.11 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง		3.15 ปานกลาง
5. การแจกของที่ระลึกสำหรับลูกค้าชั้นดี เช่น ผักกาดเขียว	2.97 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง		2.97 ปานกลาง
6. การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า เช่น การประกันอุบัติเหตุ	3.34 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง		3.34 ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษา แนะนำเว็บไซต์	3.12 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง		3.08 ปานกลาง



**ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
8.การออกฐานของโครงการธนาคารประชาชน	2.99 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง		2.94 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.19 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง		3.18 ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านบุคลากร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ			ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
1. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน	3.59 มาก	3.67 มาก		3.62 มาก
2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน	3.62 มาก	3.52 มาก		3.60 มาก
3. การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	3.58 มาก	3.60 มาก		3.59 มาก
4. ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน	3.74 มาก	3.78 มาก		3.76 มาก
5. ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ของพนักงาน	3.74 มาก	3.67 มาก		3.72 มาก
6. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย	3.66 มาก	3.67 มาก		3.67 มาก
7. การออกเขียนเขียนสัญญา	3.37 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง		3.36 ปานกลาง

ตารางที่ 25(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 มาก	3.61 มาก	3.61 มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ			ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
1. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.22 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง		3.20 ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชัดเจน	3.37 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง		3.30 ปานกลาง
3. ความเพียงพอของเก้าอี้ในการให้บริการ	3.22 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง		3.18 ปานกลาง
4. ความเพียงพอของที่พักในการรองรับบริการ	3.35 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง		3.26 ปานกลาง
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือนิตยสารและห้องน้ำ	3.28 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง		3.23 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง		3.23 ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อบริษัทน้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 27** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการจัดการตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ			ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
1.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.35 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง		3.32 ปานกลาง
2.หลักเกณฑ์ในการขอผู้				
2.1เป็นผู้ประกอบการที่รับจ้าง ให้บริการ หรือผู้รายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม	3.42 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง		3.38 ปานกลาง
2.2ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็น เวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือน	3.51 มาก	3.30 ปานกลาง		3.45 ปานกลาง

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำนวนตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ			ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย		
	ค่าเฉลี่ย เบตผล	ค่าเฉลี่ย เบตผล	ค่าเฉลี่ย เบตผล	
2.3 มีอายุครบ 20 ปีแต่รวมอายุผู้กู้ก็ระยะเวลาชำระหนี้ต้องไม่เกิน 65 ปี	3.45 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	
2.4 มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน สามารถติดต่อได้	3.63 มาก	3.46 ปานกลาง	3.58 มาก	
3. หลักเกณฑ์ในการค้ำประกัน				
3.1 ผู้ค้ำประกันเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับ 3 ขึ้นไป	3.38 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	
3.2 พนักงานบริษัทจำนวน 2 คน	3.30 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	
3.3 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 2 คน	3.56 มาก	3.52 มาก	3.55 มาก	
3.4 หลักทรัพย์ เช่น รอยนต์ รดจกรยานยนต์ เป็นต้น	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	หญิง	ชาย	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
4.เอกสารที่ใช้ในการขอผู้	3.52 มาก	3.34 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
5.ขั้นตอนในการขอผู้	3.52 มาก	3.32 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง
6.ขั้นตอนในการขอผู้	3.47 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ หลักเกณฑ์ในการขอผู้ ผ่าเทียบกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือนและมีถิ่นที่อยู่-สถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้ หลักเกณฑ์ในการกำกับด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน เอกสารและขั้นตอนในการขอผู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ หลักเกณฑ์ในการกำกับด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2.2 ทิศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ  
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	อายุ						ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1.วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.42 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.49 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.40 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.55 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.62 มาก	3.46 ปานกลาง	
2.คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	3.46 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.55 มาก	3.62 มาก	3.43 ปานกลาง	
3.คุณสมบัติของผู้เข้าร่วม	3.42 ปานกลาง	3.56 มาก	3.54 มาก	3.44 ปานกลาง	3.87 มาก	3.52 มาก	
4.ขั้นตอน ระเบียบในการขอกู้เงิน	3.36 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	3.35 ปานกลาง	
5.วงเงินกู้	3.37 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.62 มาก	3.39 ปานกลาง	
6.ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	4.00 มาก	3.47 ปานกลาง	



**ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
7.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.37 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.62 มาก	3.28 ปานกลาง
8.สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	3.25 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.50 มาก	3.35 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.39 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.67 มาก	3.40 ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านระยะเวลาในการขอู้ ปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 41-50 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ค่าประกัน ปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 51-60 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนและคุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมี ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและช่วงอายุ 61-65 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

**ตารางที่ 29** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	
1.ภาพพจน์ของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย แปดผล 3.49 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปดผล 3.48 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปดผล 3.59 มาก	ค่าเฉลี่ย แปดผล 3.55 มาก	ค่าเฉลี่ย แปดผล 4.00 มาก	3.53 มาก
2.วงเงินกู้	3.29 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.87 มาก	3.35 ปานกลาง
3.ระยะเวลาในการกู้	3.42 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.59 มาก	3.59 มาก	3.87 มาก	3.50 มาก
4.จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.37 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.50 มาก	3.48 ปานกลาง	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.39 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.53 มาก	3.49 ปานกลาง	3.94 มาก	3.45 ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปีและช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของกรมการและระยะเวลาในการดู ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจต่อย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 30** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	ค่าเฉลี่ยแปรผล	
1. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ยแปรผล 3.50 มาก	ค่าเฉลี่ยแปรผล 3.20 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ยแปรผล 3.12 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ยแปรผล 3.26 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ยแปรผล 3.62 มาก		3.28 ปานกลาง
2. ระยะเวลาผ่อนผันหนี้เกินกำหนด 7 วัน	3.40 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง		3.14 ปานกลาง
3. อัตราดอกเบี้ยคิดน้ดร้อยละ 1.5 ต่อเดือน	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.50 มาก		3.09 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.37 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก		3.17 ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยและช่วงอายุ 61-65 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

### ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย จำนวนตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.57 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.48 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.47 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.67 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.50 มาก	3.52 มาก
2.ความเพียงพอของจำนวนสาขา	3.25 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
3.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.06 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
4.มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดี	3.39 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.87 มาก	3.42 ปานกลาง

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางจัดการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางจัดการจัดจำหน่าย	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
5. ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.64 มาก	3.54 มาก	3.73 มาก	3.62 มาก	3.87 มาก	3.63 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.38 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.52 มาก	3.47 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง

จากการางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร และความสะดวกของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารและความสะดวกของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร, มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดีและความสะดวกของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 32** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล			
1.การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.27 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.51 มาก	2.62 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง		
2.การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานขาย	3.37 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง		
3.การบริหารฝากเงินนอกสถานที่	3.33 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.62 มาก	2.75 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง		
4.การมอบป้ายสมาชิก โครงการธนาคารประชาชน สำหรับลูกค้าชั้นดี	3.21 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง		
5.การแจกของที่ระลึกสำหรับลูกค้าชั้นดี เช่น ไม้กั้นเขื่อน	3.25 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง		
6.การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้าเช่นประกัน อุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท	3.46 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.50 มาก	3.34 ปานกลาง		
7.การให้คำปรึกษาแนะนำแนวอาชีพ	3.17 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง		

**ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อายุ						ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	ค่าเฉลี่ยรวม	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
8.การออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน	3.11 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.94 ปานกลาง	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.27 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	

จากการวางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้านช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาสัมพันธ์ผ่านสื่อและการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านการออกร้านของ โครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปีจัดตั้งตามบุคลากรจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ							ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	ค่าเฉลี่ยแปลผล		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล			
1. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน	3.57 มาก	3.59 มาก	3.64 มาก	3.60 มาก	4.12 มาก	3.62 มาก	3.62 มาก	
2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน	3.50 มาก	3.55 มาก	3.67 มาก	3.62 มาก	4.25 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก	
3. การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	3.56 มาก	3.55 มาก	3.62 มาก	3.60 มาก	4.12 มาก	3.59 มาก	3.59 มาก	
4. ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน	3.71 มาก	3.74 มาก	3.75 มาก	3.85 มาก	4.12 มาก	3.76 มาก	3.76 มาก	
5. ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ของพนักงาน	3.71 มาก	3.68 มาก	3.70 มาก	3.81 มาก	4.25 มาก	3.72 มาก	3.72 มาก	
6. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัย	3.61 มาก	3.66 มาก	3.71 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	3.67 มาก	3.67 มาก	
7. การออกเขียนเขียนลูกค้า	3.36 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.87 มาก	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	



**ตารางที่ 33(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	
ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	รวม
แปรผล	แปรผล	แปรผล	แปรผล	แปรผล	แปรผล	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04	3.59	3.62	3.64	4.10	3.61
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปีจัดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	
1.มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.21 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.15 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.23 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.22 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.50 มาก	3.20 ปานกลาง
2.ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนกไว้อย่างชัดเจน	3.28 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
3.ความเพียงพอของค่าแเตอร์ในการให้บริการ	3.07 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
4.ความเพียงพอของที่พักในการรองรับบริการ	3.03 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
5.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ	3.06 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.13 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

**ตารางที่ 35** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการจ้างแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการกระบวนการ	อายุ						ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล		
1.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.26 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	
2.หลักเกณฑ์ในการขอู้ได้แก่							
2.1เป็นผู้ประกอบการค้า รับจ้าง ให้บริการ หรือผู้มีรายได้อื่นๆ ที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม	3.37 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.62 มาก	3.38 ปานกลาง	
2.2ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือน	3.43 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.50 มาก	3.15 ปานกลาง	3.50 มาก	3.45 ปานกลาง	
2.3มีอายุครบ 20 ปี แต่รวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระหนี้ต้องไม่เกิน 65 ปี	3.38 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.50 มาก	3.26 ปานกลาง	3.75 มาก	3.43 ปานกลาง	
2.4มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน สามารถติดต่อได้	3.45 ปานกลาง	3.65 มาก	3.67 มาก	3.33 ปานกลาง	3.87 มาก	3.58 มาก	
3.หลักเกณฑ์ในการคำนวณ							
3.1ผู้ค้ำประกันที่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับ 3 ขึ้นไป 1 คน	3.20 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงานการจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-65 ปี	
3.2 พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 2 คน	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.23 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.26 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.28 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.22 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.37 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
3.3 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน	3.42 ปานกลาง	3.59 มาก	3.59 มาก	3.48 ปานกลาง	3.87 มาก	3.55 มาก
3.4 หลักสูตรพี่เข็มนรชนต้น รดจักรยานยนต์ เป็นต้น	3.18 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.62 มาก	3.29 ปานกลาง
4.เอกสารที่ใช้ในการขอกู้	3.35 ปานกลาง	3.53 มาก	3.52 มาก	3.40 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
5.ขั้นตอนในการขอกู้	3.32 ปานกลาง	3.55 มาก	3.54 มาก	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก	3.46 ปานกลาง
6.ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว	3.28 ปานกลาง	3.52 มาก	3.44 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.32 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปีและช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้านช่วงอายุ 31-40 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอู้ ได้แก่ มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้ หลักเกณฑ์ในการค่าประกัน ได้แก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 2 คน เอกสารในการขอู้ ขั้นตอนในการขอู้ ปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านหลักเกณฑ์ในการขอู้ ได้แก่ ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือน มีอายุครบ 20 ปี แต่รวมอายุผู้กู้ก็ระยะเวลาชำระหนี้ต้องไม่เกิน 65 ปี มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้ ด้านหลักเกณฑ์ในการค่าประกัน ได้แก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน เอกสารในการขอู้ และขั้นตอนในการขอู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 61-65 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอู้ ด้านหลักเกณฑ์ในการค่าประกัน ได้แก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 2 คน หลักทรัพย์ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ขั้นตอนในการขอู้และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่การศึกษา  
 ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจของโครงการตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของโครงการตามระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา									
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวส.	ปตรี	สูงกว่าปตรี	ค่าเฉลี่ยรวม		
1.วัตถุประสงค์ของโครงการตามระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.43	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.33	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.33	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.42	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.77	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.60	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.71	3.46		
2.คุณสมบัติของสมาชิกโครงการตามระดับการศึกษา	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง		
3.คุณสมบัติของผู้ดำเนินงาน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง		
4.ขั้นตอนระเบียบในการขอกู้	3.59 มาก	3.40 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	3.62 มาก	3.43 ปานกลาง	3.52 มาก		
5.วงเงินกู้	3.42 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.69 มาก	3.30 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง		
6.ระยะเวลาในการขอกู้	3.45 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.58 มาก	3.46 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง		
7.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.47 ปานกลาง	3.53 มาก	3.37 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.69 มาก	3.46 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง		
	3.28 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.50 มาก	3.26 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง		

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจของโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	ระดับการศึกษา							
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
8.สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการ ธนาคารประชาชน	3.44 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก	3.24 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.65 มาก	3.44 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับศึกษามีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้ศึกษาทุกคน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและวช.มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรื่องระยะเวลาในการขอู้ ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน และคุณสมบัติของผู้ค่าประกันส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำหน่ายตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา									
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวศ.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ค่าเฉลี่ยรวม		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล			
1.ภาพพจน์ของธนาคาร	3.55 มาก	3.49 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.58 มาก	3.50 มาก	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.53 มาก		
2.วงเงินกู้	3.52 มาก	3.37 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง		
3.ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	3.59 มาก	3.56 มาก	3.42 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.53 มาก	3.46 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.50 มาก		
4.จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.47 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.53 มาก	3.38 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 มาก	3.47 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.50 มาก	3.21 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง		

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ด้านวงเงินกู้ และด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา



ระดับปวช. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของชนาการ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของชนาการ ระยะเวลาในการผ่อนชำระและจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินกู้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย, วิทยาลัยและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

**ตารางที่ 38** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตราคาเช่าแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา										ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวส.	ปตรี	สูงกว่าปตรี	ค่าเฉลี่ยรวม			
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล		
1. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน	3.19 ปานกลาง	3.51 มาก	3.21 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
2. ระยะเวลาผ่อนผันการชำระหนี้ เกินกำหนด 7 วัน	3.09 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
3. อัตราดอกเบี้ยคิดนัด ร้อยละ 1.5	3.06 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.12 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถม มีชนมปลาย ปวช. ปวส.ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อไปยังย่อยทุกด้านส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อบ้างรายข้อ 1 ต่อเดือน บ้างข้อย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 39** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดการศึกษาของระดับการศึกษาของแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดการศึกษา	ระดับการศึกษา										
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวช.	ปวช.	ปวช.	ปวช.	ปวช.	ปวช.	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.63 มาก	3.32 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.54 มาก	3.66 มาก	3.14 ปานกลาง	3.52 มาก	3.14 ปานกลาง	3.66 มาก	3.52 มาก
2.ความเพียงพอของจำนวนสาขา ธนาคาร	3.45 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
3.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.17 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
4.มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดี	3.56 มาก	3.39 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
5.ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.73 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก	3.66 มาก	3.61 มาก	3.60 มาก	3.00 ปานกลาง	3.61 มาก	3.60 มาก	3.00 ปานกลาง	3.63 มาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดการศึกษาของผู้นับถือศาสนาอิสลาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดการศึกษา		ระดับการศึกษา							ค่าเฉลี่ยรวม	
		ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ค่าเฉลี่ยรวม		
ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม
3.51	มาก	3.34	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.30
										ปานกลาง

จากรายการที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้ง มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดีและความสะดวกของอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านความเพียงพอของจำนวนสาขาบริการและมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านที่ตั้งของอาคารและความสะดวกของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา									
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวศ.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ค่าเฉลี่ยรวม		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
1.การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.18 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง		
2.การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	3.40 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.58 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง		
3.การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.42 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง		
4.การมอบป้ายสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนสำหรับลูกค้าชั้นดี	3.26 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง		
5.การแจกของที่ระลึกสำหรับลูกค้าชั้นดี เช่น ผู้กินเบรอัน	3.06 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง		
6.การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า เช่นการประกันอุบัติเหตุ	3.32 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง		
7.การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ	3.11 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง		

**ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา								ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวศ.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ค่าเฉลี่ยรวม	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
8.การออกฐานของโครงการธนาคารประชาชน	2.95 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.21 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่ำปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัย

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา										ค่าเฉลี่ย รวม
	ประถม ค่าเฉลี่ย แปรผล	มัธยมต้น ค่าเฉลี่ย แปรผล	มัธยมปลาย ค่าเฉลี่ย แปรผล	ปวช. ค่าเฉลี่ย แปรผล	ป.ตรี ค่าเฉลี่ย แปรผล	ปวศ. ค่าเฉลี่ย แปรผล	สูงกว่าป.ตรี ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย รวม			
1. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน	3.72 มาก	3.49 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.80 มาก	3.60 มาก	3.73 มาก	3.71 มาก	3.62 มาก			
2. การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน	3.77 มาก	3.44 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.80 มาก	3.50 มาก	3.57 มาก	3.71 มาก	3.60 มาก			
3. การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค	3.69 มาก	3.53 มาก	3.53 มาก	3.91 มาก	3.44 ปานกลาง	3.53 มาก	3.43 ปานกลาง	3.59 มาก			
4. ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน	3.88 มาก	3.63 มาก	3.70 มาก	3.96 มาก	3.66 มาก	3.65 มาก	3.71 มาก	3.76 มาก			
5. ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงาน	3.87 มาก	3.44 ปานกลาง	3.60 มาก	3.96 มาก	3.66 มาก	3.73 มาก	4.14 มาก	3.72 มาก			
6. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหา หรือข้อสงสัย	3.81 มาก	3.55 มาก	3.68 มาก	3.75 มาก	3.50 ปานกลาง	3.50 มาก	4.00 มาก	3.67 มาก			
7. การออกเขียนเขียนลูกค้า	3.58 มาก	3.18 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.58 มาก	3.40 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.86 มาก	3.36 ปานกลาง			

ตารางที่ 41(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร		ระดับการศึกษา							ค่าเฉลี่ยรวม				
		ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี					
ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล				
3.76	มาก	3.47	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.82	มาก	3.54	มาก	3.79	มาก	3.61	มาก

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถม และระดับปวช. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็วและเสมอภาค ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงานและการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและเสมอภาค ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงาน และการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการศึกษา การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยและการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยและการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ	ระดับการศึกษา										ค่าเฉลี่ยรวม	
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวศ.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย					
1. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.27 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง				
2. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนกไว้อย่างชัดเจน	3.30 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	2.28 น้อย	3.31 ปานกลาง				
3. ความเพียงพอของเคาน์เตอร์ในการให้บริการ	3.17 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.28 น้อย	3.18 ปานกลาง				
4. ความเพียงพอของที่พักในการรอรับบริการ	3.36 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.54 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง				
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ	3.38 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.43 น้อย	3.23 ปานกลาง				
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.30 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง				

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพทุกปัจจัยส่วนผู้ที่มีการศึกษา



ระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ด้านความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนกไว้อย่างชัดเจน ความเพียงพอของคาน์เตอร์ในการให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 43** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจไปยังชี้ด้านกระบวนการ จําแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา							
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	
1.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.45 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.58 มาก	3.42 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
2.หลักเกณฑ์ในการขอกู้ ได้แก่								
2.1เป็นผู้ประกอบการที่รับจ้าง ให้บริการ หรือ ผู้มีรายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม	3.43 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.52 มาก	3.14 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
2.2ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือน	3.50 มาก	3.37 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
2.3มีอายุครบ 20 ปี แต่รวมอายุผู้กู้กับระยะเวลา ชำระหนี้ต้องไม่เกิน 65 ปี	3.43 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.56 มาก	3.28 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
2.4มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน สามารถติดต่อ ได้	3.72 มาก	3.58 มาก	3.54 มาก	3.62 มาก	3.46 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.58 มาก
3.หลักเกณฑ์ในการค้ำประกัน								
3.1ผู้ประกันที่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐ วิสาหกิจระดับ 3 ขึ้นไป	3.42 ปานกลาง	3.53 มาก	3.19 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ จำนวนตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา								ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช.	ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ค่าเฉลี่ยรวม	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
3.2 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 2 คน	3.30 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	
3.3 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 2 คน	3.62 มาก	3.70 มาก	3.42 ปานกลาง	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง	3.58 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 ปานกลาง	
3.4 หัถ์กริพย์ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น	3.30 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	
4. ขั้นตอนในการขอกู้	3.48 ปานกลาง	3.60 มาก	3.45 ปานกลาง	3.62 มาก	3.19 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	
5. ขั้นตอนในการขอกู้	3.54 มาก	3.53 มาก	3.43 ปานกลาง	3.62 มาก	3.23 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	
6. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้	3.57 มาก	3.44 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.58 มาก	3.34 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการทำประกันข้อ 3.3 ขึ้นตอนในการขอคู่และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการทำประกันข้อ 3.1 และ 3.3 เอกสารที่ใช้ในการขอคู่และขึ้นตอนในการขอคู่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอคู่ข้อ 2.4 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมัธยมปลายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอคู่ข้อ 2.4 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการติดต่อ ด้านหลักเกณฑ์ในการทำประกันข้อ 3.3 เอกสารที่ใช้ในการขอคู่ ขึ้นตอนในการขอคู่ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส. และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการทำประกันข้อ 3.3 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2.4 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่  
ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	อาชีพ										ค่าเฉลี่ยรวม
	ค้าขายสินค้า บริโภค	ค้าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ			
1. วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.32 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.59 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.85 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.45 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.41 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.29 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล 3.73 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.46 ปานกลาง
2. คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.39	ค่าเฉลี่ย มาก 3.52	ค่าเฉลี่ย มาก 3.58	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.30	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.41	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.00	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.14	ค่าเฉลี่ย มาก 3.50	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.40	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
3. คุณสมบัติของผู้กำกับ	ค่าเฉลี่ย มาก 3.53	ค่าเฉลี่ย มาก 3.55	ค่าเฉลี่ย มาก 3.53	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.35	ค่าเฉลี่ย มาก 3.50	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.00	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.28	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.40	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	3.52 มาก
4. ขั้นตอนระเบียบในการขอู้	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.33	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.37	ค่าเฉลี่ย มาก 3.57	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.35	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.25	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.33	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.43	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.23	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
5. วงเงินกู้	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.32	ค่าเฉลี่ย มาก 3.54	ค่าเฉลี่ย มาก 3.57	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.45	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.25	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.33	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.28	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.27	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
6. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.46	ค่าเฉลี่ย มาก 3.52	ค่าเฉลี่ย มาก 3.50	ค่าเฉลี่ย มาก 3.55	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.41	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.33	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 2.85	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง 3.45	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	3.47 ปานกลาง

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของโครงการธนาคาร ประชาชน		อาชีพ										
		ค้าขายสินค้า บริโภค	ค้าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ยรวม		
7.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.27 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
8.สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิก โครงการธนาคารประชาชน	3.34 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.50 มาก	3.58 ✓ ปานกลาง	3.58 ✓ ปานกลาง	3.58 ✓ ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.51 มาก	3.41 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อบ้างจ้อยต่อบ้างจ้อยด้านคุณสมบัติผู้ค้าประกัน ส่วนปัจจัยจ้อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อบ้างจ้อยต่อบ้างจ้อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน คุณสมบัติของผู้ค้าประกัน วงเงินกู้และระยะเวลาในการผ่อนชำระ ส่วนปัจจัยจ้อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านระยะเวลาในการขอกู้และด้านสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยจ้อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้ามีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยจ้อยด้าน

คุณสมบัติของผู้กำกับประกันและด้านสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทมีความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้านและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพราชการมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนและด้านคุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 45** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ										ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย บริโภค	ค่าเฉลี่ย อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1.ภาพพจน์ของธนาคาร	3.52 มาก	3.66 มาก	3.42 ปานกลาง	3.65 มาก	3.08 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.68 มาก	3.53 มาก	3.53 มาก	
2.วงเงินกู้	3.33 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.28 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	
3.ระยะเวลาในการกู้	3.48 ปานกลาง	3.61 มาก	3.54 มาก	3.55 มาก	3.41 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.50 มาก	3.50 มาก	
4.จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.39 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.54 มาก	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ															
	ค่าขายสินค้า		ค่าบริการ		รับจ้าง		ผลิตสินค้า		นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		ค่าเฉลี่ยรวม	
	บริโภค	อุปโภค	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	3.55	3.43	3.51	3.25	2.83	3.10	3.48	3.45	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้า บริโภคมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคารและระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพให้บริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้าและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีการมีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ระยะเวลาในการขอสินเชื่อและจำนวนเงินชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านวงเงินกู้



**ตารางที่ 46** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ										ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าขายสินค้า บริโภค	ค่าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย	รวม	
1. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน	3.22 ปานกลาง	3.52 มาก	3.11 ปานกลาง	3.60 มาก	3.16 ปานกลาง	2.00 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.28 ปานกลาง	
2. ระยะเวลาผ่อนผันการชำระหนี้เกินกำหนด 7 วัน	3.11 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.85 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.14 ปานกลาง	
3. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ร้อยละ 1.5	3.06 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.09 ปานกลาง	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.16 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.9 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.17 ปานกลาง	

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย  
สินค้าบริโภค ให้บริการ ผลิตสินค้า พนักงานบริษัทและข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย  
สินค้าอุปโภคและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่ำปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยคิดร้อยละ 1.5 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่ำปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือนและระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้เกิน 7 วัน

**ตารางที่ 47** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเงินกู้ตามแบบสอบถาม

		อาชีพ									
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		ค้าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย		
		ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม	
1.	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.58 มาก	3.46 ปานกลาง	3.65 มาก	3.33 ปานกลาง	3.66 มาก	2.71 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.52 มาก		
2.	ความเพียงพอของจำนวนสาขา ธนาคาร	3.25 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง		
3.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.04 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง		
4.	มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดี	3.45 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.55 มาก	3.08 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง		
5.	ความสะดวกของอาคารสถานที่	3.72 มาก	3.50 มาก	3.85 มาก	3.25 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.63 ปานกลาง		

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวนตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ										ค่าเฉลี่ยรวม	
	ค้าขายสินค้าบริโภค	ค้าขายสินค้าอุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักศึกษา/นักเรียน	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ยรวม			
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.30
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของขนาดและความสะอาดของสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของขนาด ค่านี้มีบริรยากาศภายในสำนักงานที่ดีและความสะอาดของอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านความเพียงพอของจำนวนสาขาและสถานที่งานที่จอดรถเพียงพอ ผู้ที่มีอาชีพให้บริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของขนาดอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้าและข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้าน

ตารางที่ 48 แสดงเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

	อาชีพ										ค่าเฉลี่ย รวม	
	ค้าขายสินค้า บริโภค	ค้าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ				
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.33	3.15	3.30	3.20	2.83	2.66	2.85	3.45	3.26	3.26	3.26	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
2.การให้ข้อมูลแก่คำแนะนำโดย พนักงานธนาคาร	3.43	3.32	3.11	3.50	3.41	3.00	2.71	3.54	3.37	3.37	3.37	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
3.การบริการรับฝากเงินออกสถานที่	3.33	3.44	3.07	3.20	2.91	2.66	2.42	3.54	3.30	3.30	3.30	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
4.การมอบป้ายสมาชิกโครงการธนาคาร ประชาชนสำหรับลูกค้าชั้นดี	3.22	3.18	2.92	3.30	2.66	2.66	2.57	3.13	3.15	3.15	3.15	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
5.การแจกของที่ระลึกให้แก่ลูกค้าชั้นดี เช่น ผักกินเป็น	3.01	3.05	2.84	3.00	2.50	2.66	2.42	3.13	2.98	2.98	2.98	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
6.การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็น ลูกค้าธนาคารประชาชน	3.36	3.44	3.11	3.40	2.91	2.66	3.00	3.54	3.34	3.34	3.34	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ									
	ค่าขายสินค้า บริโภค	ค่าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย รวม	
7.การให้คำปรึกษา แนะนำแนวอาชีพ	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.08 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.13 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.96 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.08 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.33 น้อย	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.42 น้อย	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.50 มาก	3.09 ปานกลาง	
8.การออกฐานของโครงการธนาคารประชาชน	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.69 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.98 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.88 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.91 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.66 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.14 น้อย	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.13 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.22 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.21 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.02 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.17 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.90 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.66 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 2.57 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย แปรผล 3.37 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย  
สินค้าบริโภคและอุปโภค อาชีพให้บริการ และอาชีพผลิตสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกค่าเฉลี่ยที่มี  
อาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านการรับฝากเงินนอกสถานที่ การแจกของที่ระลึกสำหรับลูกค้าชั้นดี  
การให้คำปรึกษาแนะนำแนวอาชีพและการออกฐานของโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและผู้ที่มีอาชีพข้าราชการมี

ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร การรับฝากเงินนอกสถานที่ การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้าและการให้คำปรึกษา และแนวอาชีพ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 49** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ									
	ค่าขายสินค้า บริษัท	ค่าขายสินค้า อุบิโกค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	รวม	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1.ความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงาน	3.64 มาก	3.67 มาก	3.50 มาก	3.65 มาก	3.25 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.42 ปานกลาง	3.81 มาก	3.62 มาก	
2.การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน	3.60 มาก	3.61 มาก	3.50 มาก	3.65 มาก	3.41 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.77 มาก	3.60 มาก	
3.การให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาค	3.60 มาก	3.64 มาก	3.38 ปานกลาง	3.65 มาก	3.83 มาก	3.33 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.68 มาก	3.59 มาก	
4.ความสุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้บริการของพนักงาน	3.79 มาก	3.81 มาก	3.57 มาก	3.70 มาก	3.83 มาก	3.33 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.77 มาก	3.76 มาก	
5.ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงาน	3.76 มาก	3.71 มาก	3.65 มาก	3.95 มาก	3.41 ปานกลาง	3.66 มาก	3.14 ปานกลาง	3.72 มาก	3.72 มาก	

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ										ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	บริโภค	อุบโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	รวม		
6.การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย	3.64 มาก	3.81 มาก	3.38 ปานกลาง	3.75 มาก	3.75 มาก	3.66 มาก	3.57 มาก	3.63 มาก	3.67 มาก	3.67 มาก	
7.การออกเยี่ยมเยียนลูกค้า	3.34 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.50 มาก	3.41 ปานกลาง	3.66 มาก	2.85 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.62 มาก	3.67 มาก	3.47 ปานกลาง	3.69 มาก	3.55 มาก	3.33 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.68 มาก	3.61 มาก	3.61 มาก	

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้า บริโภคและอุบโภคและอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพให้บริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาค การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย และการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงาน การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงานและการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพ

นักเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อไปยังย้อยด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อ  
 ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน การให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาคและความสุภาพอ่อนน้อม เติ่มใจให้บริการของพนักงาน ส่วน  
 ปัจจัยย้อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ที่มิอริพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตอไปยังย้อยด้านกรให้ควมช่วยเหลือถูกต้อ  
 เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย ส่วนไปยังย้อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 50** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอดัชนีทางกายภาพจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอดัชนี ทางกายภาพ	อาชีพ										ค่าเฉลี่ย รวม
	ค้าขายสินค้า บริโภค	ค้าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค้าเฉลี่ย	แปลผล	
1.มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.21 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.85 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
2.ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการ เป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนก	3.37 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
3.ความเพียงพอของเคาน์เตอร์ให้บริการ	3.25 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.71 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
4.ความเพียงพอของที่พักในการรองรับ บริการ	3.32 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง



ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ										ค่าเฉลี่ยรวม
	ค้ำขายสินค้า	ค้ำขายสินค้า	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ยรวม		
	บริโภค	อุปโภค	ค้าเฉลี่ย	ค้าเฉลี่ย	ค้าเฉลี่ย	ค้าเฉลี่ย	ค้าเฉลี่ย	ค้าเฉลี่ย			
5.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ	3.31 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.29 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.82 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง		

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคและอุปโภค อาชีพให้บริการ อาชีพรับจ้าง อาชีพผลิตสินค้า อาชีพให้บริการและอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ส่วนผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนกไว้อย่างชัดเจนและความพึงพอใจในการรองรับบริการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ความพึงพอใจของแผนกต้อนรับให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์น้ำดื่ม





**ตารางที่ 51(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ จำนวนตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ									
	ค่าขายสินค้า บริโภค	ค่าขายสินค้า อุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย รวม	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.38 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย  
สินค้าบริโภคมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการกำกับข้อ 2.2, 2.3.2.4 หลักเกณฑ์ในการกำกับข้อ 3.3 เอกสารที่ใช้ในการ  
ขอู้ ขันตอนในการขอู้และระยะเวลาในการขอู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคมีความ  
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอู้ ข้อ 2.4 หลักเกณฑ์ในการกำกับข้อ 3.3.3.4 และเอกสารที่ใช้ในการขอู้ ส่วนปัจจัยย่อย  
ด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่า  
เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการกำกับข้อ 3.3และเอกสารที่ใช้ในการขอู้ ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอู้ข้อ 2.2 หลักเกณฑ์ในการกำกับข้อ 3.3 และเอกสารที่ใช้ในการขอู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง  
ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการกำกับข้อ และระยะเวลาใน  
การอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้าน

หลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.4 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและผู้ที่มีอาชีพการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.1 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ส่วนที่ 3 ปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการ  
ธนาคารประชาชน**

**ตารางที่ 52** แสดงจำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบใน  
ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละของ ผู้ตอบแบบ สอบถาม
ภาพพจน์ในด้านบริการของธนาคาร	51	17
วงเงินกู้ยืม	125	41.7
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้	67	22.3
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ	41	13.7
ปัญหาอื่นๆ	8	2.7

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 52 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม ร้อยละ 41.7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ ร้อยละ 22.3 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาด้านภาพพจน์ในด้านบริการของธนาคาร ร้อยละ 17 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้ำ ร้อยละ 13.7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัญหาอื่นๆ ได้แก่ต้องการขยายวงเงินกู้ยืมเป็น 50,000 – 100,000 บาท ต้องการยืดระยะเวลาการผ่อนชำระ และได้รับอนุมัติเงินกู้ยืมต่ำกว่าที่ขอกู้ ร้อยละ 2.7

**ตารางที่ 53** แสดงจำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบใน  
ด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละของ ผู้ตอบแบบ สอบถาม
อัตราดอกเบี้ยสูง	100	33.3
ระยะเวลาผ่อนผันหนี้เกินกำหนดไม่เหมาะสมกับลูกค้า	50	16.7
อัตราดอกเบี้ยผิดนัดสูง	75	25
ปัญหาอื่นๆ	7	2.3

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 53 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านราคา มากที่สุดได้แก่ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยสูง ร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยผิดนัดสูง ร้อยละ 25 ปัญหา ระยะเวลาผ่อนผันหนี้เกินกำหนดไม่เหมาะสมกับลูกค้า ร้อยละ 16.7 ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ต้องการให้ ธนาคารลดดอกเบี้ยเงินกู้ ต้องการผ่อนผันการชำระหนี้ให้ยืดหยุ่นกับลูกค้าแต่ละราย ร้อยละ 2.3

**ตารางที่ 54** แสดงจำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบในด้าน  
ช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละของ ผู้ตอบแบบ สอบถาม
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	66	22.0
สาขาราชการในอำเภอเมืองมีน้อยไม่สะดวกในการติดต่อ	89	29.7
สถานที่จอดรถคับแคบ	132	44.0
บรรยากาศภายในสำนักงานไม่ดี สถานที่คับแคบ	35	11.7
ภายในสำนักงานไม่สะอาด	8	2.7
ปัญหาอื่นๆ	6	2.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 54 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุดได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่จอดรถคับแคบ ร้อยละ 44 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านสาขาราชการในอำเภอเมืองมีน้อยไม่สะดวกในการติดต่อ ร้อยละ 29.7 ปัญหาด้านสถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อร้อยละ 22 ปัญหาด้านบรรยากาศภายในสำนักงานไม่ดี สถานที่คับแคบ ร้อยละ 11.7 ปัญหาด้านภายในสำนักงานไม่สะอาด ร้อยละ 2.7 ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ต้องการให้ธนาคารมีสาขาย่อยตามห้างสรรพสินค้าหรือย่านการค้า สถานที่ตั้งธนาคารควรมีจุดที่สังเกตได้ง่าย ร้อยละ 2



**ตารางที่ 55** แสดงจำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบในด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย	88	29.3
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆล่าช้า	77	25.7
การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง	95	31.7
ไม่ได้รับข่าวสารจากพนักงาน	66	22.0
การแจกของที่ระลึกไม่ทั่วถึง	102	34.0
ปัญหาอื่นๆ	1	0.3

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 55 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุดได้แก่ ปัญหาด้านการแจกของที่ระลึกไม่ทั่วถึง ร้อยละ 34 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 31.7 ปัญหาด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับมีจำนวนน้อย ร้อยละ 29.3 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ล่าช้าร้อยละ 25.7 ปัญหาด้านไม่ได้รับข่าวสารจากพนักงาน ร้อยละ 22 ปัญหาด้านอื่นๆ ได้แก่ ต้องการให้เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึงร้อยละ 0.3

**ตารางที่ 56** แสดงจำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบในด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
พนักงาน ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพียงพอ	18	6.0
พนักงาน ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	62	20.7
พนักงาน ให้บริการล่าช้า	81	27.0
พนักงาน ไม่สุภาพในการให้บริการ	17	5.7
พนักงาน ไม่เอาใจใส่ลูกค้า	22	7.3
พนักงาน ไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้	50	16.7
ปัญหาอื่นๆ	9	3.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 56 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านบุคลากรมากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านพนักงานให้บริการล่าช้าร้อยละ 27.0 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านพนักงานให้คำแนะนำไม่ชัดเจน ร้อยละ 20.7 ปัญหาด้านพนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ร้อยละ 16.7 ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า ร้อยละ 7.3 ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพียงพอ ร้อยละ 6.0 ปัญหาด้านพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ ร้อยละ 5.7ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ต้องการให้ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน และต้องการเพิ่มพนักงานรับฝากเงินนอกสถานที่ ร้อยละ 3.0

**ตารางที่ 57** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย	42	14.0
พื้นที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีป้ายบอกแผนกที่ชัดเจน	69	23.0
เคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ	102	34.0
ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ	70	23.3
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และห้องน้ำ	35	11.7
ปัญหาอื่นๆ	1	0.3

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 57 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากที่สุดได้แก่ ปัญหาด้านเคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 34 ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 23.3 ปัญหาด้านพื้นที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีป้ายบอกแผนกที่ชัดเจน ร้อยละ 23 ปัญหาด้านอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย ร้อยละ 14 ปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และห้องน้ำ ร้อยละ 11.7 ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ แผนกธนาคารประชาชนคับแคบ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบใน  
ด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละของ ผู้ตอบแบบ สอบถาม
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	46	15.3
หลักเกณฑ์ในการขอกู้ยุ่งยาก	71	23.7
หลักเกณฑ์ในการค้าประกันยุ่งยาก	81	27.0
เอกสารที่ใช้ขอกู้มีมาก	58	19.3
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	84	28.0
ปัญหาอื่นๆ	3	1.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 58 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านกระบวนการมากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน ร้อยละ 28 รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านหลักเกณฑ์ค้าประกันยุ่งยาก ร้อยละ 27 ปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ยุ่งยาก ร้อยละ 23.7 ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก ร้อยละ 19.3 ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ร้อยละ 15.3 ปัญหาอื่นๆ ได้แก่การขออนุมัติเงินกู้ครั้งที่ 2 ใช้เวลานาน และไม่ได้รับสำเนาสัญญาเงิน ร้อยละ 1