

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิก โครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน และเพื่อศึกษาปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพค้าขายสินค้าบริโภค ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมากกว่า 12 เดือนผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่ขอกู้ วงเงินกู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติอยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท จำนวนครั้งที่ขอกู้เงินจากธนาคาร จำนวน 1 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ระยะเวลาที่รออนุมัติเงินกู้น้อยกว่า 1 เดือน และระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามผ่อนชำระคือ 12 เดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทัศนคติโดยรวมด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของ โครงการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยรายละเอียดของ โครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ด้านคุณสมบัติของผู้ค้าประกัน ส่วนด้านที่เหลือผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ข้อมูลทัศนคติด้านความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแก่ด้านภาพพจน์ของธนาคาร และด้านระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และด้านวงเงินกู้

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เกิน 7 วัน และอัตราดอกเบี้ยคิคนัดร้อยละ 1.5

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแก่ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร และส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ด้านมีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดี ด้านความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคาร และด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร ด้านการได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า เช่น ด้านการประกันอุบัติเหตุในวงเงินประกันไม่เกิน 50,000 บาท และด้านการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านความสุภาพอ่อนน้อมและเต็มใจให้บริการของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงาน และด้านการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อ ความเพียงพอของที่พักรอการรอรับบริการ และด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ได้แก่ ด้านมีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้ ด้านหลักเกณฑ์ในการค้าประกันได้แก่ การใช้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คนเป็นผู้ค้าประกัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความรู้ความเข้าใจในโครงการธนาคารประชาชนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ด้านคุณสมบัติของผู้ค้าประกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาพพจน์ของธนาคารและด้านระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกของสถานที่และทำเลที่ตั้งของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ หลักเกณฑ์ในการขอกู้ ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือนและมีถิ่นที่อยู่-สถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้ หลักเกณฑ์ในการค้าประกันด้านสมาชิก โครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน เอกสารและขั้นตอนในการขอกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ หลักเกณฑ์ในการค้าประกันด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ	เพศ					
	หญิง		ชาย		รวม	
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ภาพพจน์ของธนาคาร	3.56 มาก	ภาพพจน์ของธนาคาร	3.46 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	
2. ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ1ต่อเดือน	3.26 ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ1ต่อเดือน	3.31 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความสะดวกของสถานที่	3.63 มาก	ความสะดวกของสถานที่	3.64 มาก	3.36 ปานกลาง	
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงาน	3.38 ปานกลาง	การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงาน	3.35 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	
5. ด้านบุคลากร	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.74 มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.78 มาก	3.61 มาก	
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่ให้บริการ	3.37 ปานกลาง	ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่ให้บริการ	3.16 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	
7. ด้านกระบวนการ	มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน	3.63 มาก	สมาชิกธนาคารประชาชน 2 คนค่าประกัน	3.52 มาก	3.41 ปานกลาง	

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจโดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ	อายุ												รวม				
	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		61-65 ปี		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย					
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย							
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ภาพพจน์ของธนาคาร	3.49	ปานกลาง	ภาพพจน์ของธนาคาร	3.48	ปานกลาง	ภาพพจน์ของธนาคาร และระยะเวลาในการกู้	3.59	มาก	ระยะเวลาในการกู้	3.59	มาก	ภาพพจน์ของธนาคาร และวงเงินกู้	4.00	มาก	3.45	ปานกลาง
2. ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย	3.50	มาก	อัตราดอกเบี้ย	3.20	ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ	3.72	มาก	อัตราดอกเบี้ย	3.72	มาก	อัตราดอกเบี้ย	3.62	มาก	3.17	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความสะดวกของอาคาร	3.64	มาก	ความสะดวกของอาคาร	3.54	มาก	ความสะดวกของอาคาร	3.73	มาก	ความสะดวกของอาคาร	3.73	มาก	ความสะดวกของอาคาร	3.87	มาก	3.30	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	การได้รับสิทธิประโยชน์จากความเป็นลูกค้า	3.46	ปานกลาง	การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	3.37	ปานกลาง	การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	3.39	ปานกลาง	บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.62	มาก	การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า	3.50	มาก	3.18	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการและความรับผิดชอบของพนักงาน	3.71	มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.74	มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.75	มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.85	มาก	ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงาน	4.25	มาก	3.61	มาก
6. ด้านการส่งเสริมและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการ	3.28	ปานกลาง	ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการ	3.34	ปานกลาง	ความเพียงพอของพื้นที่รองรับบริการ	3.36	ปานกลาง	มีอุปกรณ์สำนักงานที่งานที่ทันสมัย	3.22	ปานกลาง	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.50	มาก	3.22	ปานกลาง

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ	อายุ												รวม
	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		61-65 ปี				
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล		
7. ด้านกระบวนการ	มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้	3.45 ปานกลาง	มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้	3.65 มาก	มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้	3.67 มาก	สมาชิกธนาคารประชาชน 2 คนค่าประกัน	3.48 ปานกลาง	มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้	3.58 มาก	3.41 ปานกลาง		

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านระยะเวลาในการขอกู้ ปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้ค้ำประกัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 41-50 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้ค้ำประกัน ปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 51-60 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนและคุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน มีส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและช่วงอายุ 61-65 ปีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปีและช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินมีกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคารและระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยและช่วงอายุ 61-65 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารและความสะอาดของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารและความสะอาดของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและช่วงอายุ 61-65 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร, มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดีและความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้านช่วงอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการออกร้านของ โครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัย

ย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ ได้แก่ มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้ หลักเกณฑ์ในการค้ำประกัน ได้แก่ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน เอกสารในการขอกู้ ขั้นตอนในการขอกู้และระยะเวลาในการขอกู้ ปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ ได้แก่ ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือน มีอายุครบ 20ปีแต่รวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระหนี้ต้องไม่เกิน 65 ปี มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้ ด้านหลักเกณฑ์ในการค้ำประกัน ได้แก่ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน เอกสารในการขอกู้ และขั้นตอนในการขอกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 61-65 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ ด้านหลักเกณฑ์ในการค้ำประกัน ได้แก่ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 คน หลักทรัพย์ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ขั้นตอนในการขอกู้และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้ค้าประกัน ปัจจัยย่อยอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการขอกู้ ปัจจัยย่อยอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปวช.มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของ โครงการธนาคารประชาชน ปัจจัยย่อยอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการขอกู้ ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส.มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้ค้าประกัน ปัจจัยย่อยอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติของผู้ค้าประกัน มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของ โครงการธนาคารประชาชน คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของ โครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวนตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา												รวม								
	ประถม		มัธยมต้น		มัธยมปลาย		ปวช.		ปวศ.		ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี							
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย		ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย						
1.ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการพักผ่อน	3.59	มาก	ระยะเวลาในการพักผ่อน	3.56	มาก	ภาพพจน์ของธนาคาร	3.47	ปานกลาง	ภาพพจน์ของธนาคาร	3.58	มาก	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	3.53	มาก	ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	3.46	ปานกลาง	จำนวนเงินผ่อนชำระ	3.45	ปานกลาง
2.ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.19	ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.51	มาก	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.21	ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.25	ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.28	ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.26	ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.17	ปานกลาง
3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความสะดวกของสถานที่บริการรับฝากเงิน	3.73	มาก	ความสะดวกของสถานที่บริการ	3.60	มาก	ความสะดวกของสถานที่บริการ	3.60	มาก	ความสะดวกของสถานที่บริการ	3.66	มาก	ความสะดวกของสถานที่บริการ	3.61	มาก	ความสะดวกของสถานที่บริการ	3.66	มาก	ความสะดวกของสถานที่บริการ	3.30	มาก
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด	บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.42	ปานกลาง	การโฆษณาประชาสัมพันธ์และสิทธิประโยชน์	3.39	ปานกลาง	สิทธิประโยชน์	3.42	ปานกลาง	การให้ข้อมูลคำแนะนำโดยพนักงาน	3.45	ปานกลาง	การให้ข้อมูลคำแนะนำโดยพนักงาน	3.58	มาก	การให้คำปรึกษาแนะนำและแนวอาชีพ	3.43	ปานกลาง	การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงาน	3.18	ปานกลาง
5.ด้านบุคลากร	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.88	มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.39	ปานกลาง	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.70	มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการ	3.96	มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการและความรับผิดชอบ	3.73	มาก	ความสุภาพอ่อนน้อมเต็มใจให้บริการและความรับผิดชอบ	3.66	มาก	ความรับผิดชอบ	3.61	มาก

ตารางที่ 61(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้าน ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา												รวม				
	ประถม		มัธยมต้น		มัธยมปลาย		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล		ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
6.ด้านการ สร้างและนำ เสนอลักษณะ ทางกายภาพ	มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเช่นโทร ทัศน์	3.38 ปานกลาง	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความเหมาะสมใน การแบ่งพื้นที่	3.40 ปานกลาง	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความเพียงพอของ ที่พักรับบริการ	3.54 มาก	อุปกรณ์ล้าง งานทันสมัยและ ความเหมาะสม ในการแบ่งพื้นที่	3.11 ปานกลาง	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเช่นโทร ทัศน์	3.16 ปานกลาง	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความเพียงพอ ของที่พักรับ บริการ	3.14 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
7.ด้านงบประมาณ การ	ต้นทุนค่า ประกอบอาชีพ แน่นอน	3.72 มาก	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.54 มาก	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ต้นทุนค่า ประกอบอาชีพ แน่นอน	3.62 มาก	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.46 ปานกลาง	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.56 มาก	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.28 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ด้านวงเงินกู้ และด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวช.มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส.มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินกู้ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย,ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถม มัธยมปลาย ปวช. ปวส.ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้านส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้ง มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดีและความสะอาดของอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านความเพียงพอของจำนวนสาขานาคารและมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น มัธยมปลาย และปวช.มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส.และปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารและความสะอาดของอาคาร

สถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถม และระดับปวช.มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็วและเสมอภาค ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงานและการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาระดับมัธยมปลายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและเสมอภาค ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงาน และการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาระดับปวส.มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการออกเขียนเขียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและเสมอภาค การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยและการออกเขียนเขียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและเสมอภาค ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมถึงปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัย ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ด้านความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนกไว้อย่างชัดเจน ความเพียงพอของ

เดาน์เตอร์ในการให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ข้อ 2.2 และ 2.4 หลักเกณฑ์ในการค้ำประกันข้อ 3.3 ขั้นตอนในการขอกู้ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ข้อ 2.4 หลักเกณฑ์ในการค้ำประกันข้อ 3.1 และ 3.3 เอกสารที่ใช้ในการขอกู้และขั้นตอนในการขอกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาระดับมัธยมปลายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ข้อ 2.4 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาระดับปวช.มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการติดต่อด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ข้อ 2.4 หลักเกณฑ์ในการค้ำประกันข้อ 3.3 เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ ขั้นตอนในการขอกู้ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส.และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน และการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการค้ำประกันข้อ 3.3 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้าน ความพึงพอใจ	อาชีพ												รวม		
	ค้ำขายสินค้าปรี โภค	ค้ำขายสินค้าอุปโภค	ให้บริการ	รับจ้าง	ผลิตสินค้า	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	รวม						
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	หมายเหตุ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ภาพพจน์ของธนาคาร	ภาพพจน์ของธนาคาร	ภาพพจน์ของธนาคาร	ภาพพจน์ของธนาคาร	ระยะเวลาในการให้บริการ	ภาพพจน์และระยะเวลา	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	ระยะเวลาและจำนวนเงินผ่อนชำระ	3.68	ปานกลาง
2. ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1	3.17	ปานกลาง	
3. ด้านช่องทางบริการ	ความสะอาดของอาคารสถานที่	ความสะอาดของอาคารสถานที่	ความสะอาดของอาคารสถานที่	ความสะอาดของอาคารสถานที่	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.30	มาก	
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	บริการรับฝากเงินนอกสถานที่และสิทธิประโยชน์	การโฆษณาประชาสัมพันธ์	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	การให้ข้อมูลโดยพนักงาน	3.18	ปานกลาง	

ตารางที่ 62 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยที่ทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้นตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยทัศนคติทั่วโลก		ค่าเฉลี่ยทัศนคติทั่วโลก		ให้บริการ		รับจ้าง		ผลิตสินค้า		นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		รวม
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	
5. ต้นทุนบุคลากร	ความสุภาพ อ่อนน้อม	3.79 มาก	ความสุภาพ อ่อนน้อมและ การให้ความ ช่วยเหลือ	3.81 มาก	ความรับผิดชอบ ชอบเอาใจใส่	3.65 มาก	ความรับผิดชอบ ชอบเอาใจใส่	3.95 มาก	ความสุภาพ อ่อนน้อม และให้ บริการรวดเร็ว	3.83 มาก	ความรับผิดชอบ ชอบเอาใจ ใส่, การให้ ความช่วยเหลือ	3.66 มาก	การให้ความ ช่วยเหลือ	3.57 มาก	ความรู้ความ เชี่ยวชาญของ พนักงาน	3.81 มาก	3.61 มาก
6. ด้านการ สร้างและ เสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ความเหมาะสม ในการแบ่ง พื้นที่	3.37 ปานกลาง	ความเพียงพอ ของพื้นที่	3.38 ปานกลาง	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เช่น ไทโรทัศน์	3.19 ปานกลาง	ความเพียงพอ ของพื้นที่	3.35 ปานกลาง	ความเพียงพอ ของ เคาน์เตอร์	3.25 ปานกลาง	ความเหมาะสม ในการ แบ่งพื้นที่	3.00 ปานกลาง	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เช่น ไทโรทัศน์	3.00 ปานกลาง	ความเหมาะสม ในการแบ่ง พื้นที่บริการ	3.27 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
7. ด้านกระบวนการ	ตั้งที่อยู่และ สถานที่ ประกอบ อาชีพแน่นอน	3.69 มาก	ตั้งที่อยู่และ สถานที่ ประกอบ อาชีพแน่นอน	3.72 มาก	สมาชิกโครงการ 2 คนทำ ประกันและ เอกสารที่ใช้	3.42 ปานกลาง	สมาชิกโครงการ 2 คนทำ ประกันและ เอกสารที่ใช้	3.50 มาก	ฝากเงินไม่ ต่ำกว่า 2 เดือนและ เอกสารที่ใช้	3.50 มาก	ความ สะดวก เร็วในการ ติดต่อ	3.00 ปานกลาง	ประกอบบริการ ที่รับจ้างหรือ ประกอบ อาชีพเสริม	3.28 ปานกลาง	ผู้กำกับ เป็นข้าราชการ	3.51 มาก	3.41 ปานกลาง

อาชีพ

ส่วนที่ 2.4 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคมมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติผู้ค้าประกัน ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน รองลงมา คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน คุณสมบัติของผู้ค้าประกัน วงเงินกู้และระยะเวลาในการผ่อนชำระ ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพให้บริการมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้ามีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยและด้านสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้านและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่สูงสุดในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนและด้านคุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนคติด้านความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคารและระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพให้บริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้าน

ระยะเวลาในการกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้าและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์ของธนาคาร ระยะเวลาในการขอกู้และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านวงเงินกู้

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภค ให้บริการ ผลิตสินค้า พนักงานบริษัทและข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ผู้ที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยคิดค้นร้อยละ 1.5 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือนและระยะเวลาในการผ่อนผันการชำระหนี้เกิน 7 วัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารและความสะอาดของสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร ด้านมีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดีและความสะอาดของอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคารและมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ผู้ที่มีอาชีพให้บริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้าและข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคนิยมและอุปโภค อาชีพให้บริการ และอาชีพผลิตสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้านผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านการรับฝากเงินนอกสถานที่ การแจกของที่ระลึกสำหรับลูกค้าชั้นดี การให้คำปรึกษาแนะนำแนวอาชีพและการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร การรับฝากเงินนอกสถานที่ การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้าและการให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคนิยมและอุปโภคและอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพให้บริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาค การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย และการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงาน การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงานและการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน การให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาคและความสุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้บริการของพนักงาน ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคนและอุปโภค อาชีพให้บริการ อาชีพรับจ้าง อาชีพผลิตสินค้า อาชีพให้บริการและอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ส่วนผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนกไว้อย่างชัดเจนและความเพียงพอของที่พักในการรอรับบริการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ความเพียงพอของแคนเตอร์ให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าบริโภคนมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ซื้อ 2.2, 2.3, 2.4 หลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.3 เอกสารที่ใช้ในการขอกู้ ขั้นตอนในการขอกู้และระยะเวลาในการขอกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายสินค้าอุปโภคมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ ข้อ 2.4 หลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.3, 3.4 และเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.3 และเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ ผู้ที่มีอาชีพผลิตสินค้ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ข้อ 2.2 หลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.3 และเอกสารที่ใช้ในการขอกู้ ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้และหลักเกณฑ์ในการค้าประกันทุกข้อ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.4 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและผู้ที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักเกณฑ์ในการค้าประกันข้อ 3.1 ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 3 ปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชน**

ปัญหาที่พบมาก 10 อันดับแรกเรียงตามลำดับดังนี้

1. สถานที่จอดรถคับแคบ
2. วงเงินกู้ต่ำ
3. เคา์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ และการแจกของที่ระลึกไม่ทั่วถึง
4. อัตราดอกเบี้ยสูง
5. การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
6. สาขาธนาคารในอำเภอเมืองมีน้อยไม่สะดวกในการติดต่อ
7. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย
8. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้นาน
9. หลักเกณฑ์ในการค้ำประกันยุ่งยาก
10. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ถ่าช้า

ปัญหาที่พบมากจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านวงเงินกู้ รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ปัญหาด้านภาพพจน์ในด้านการบริการของธนาคาร และปัญหาอื่นๆ ตามลำดับ

ปัญหาด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในด้านราคาเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยสูง รองลงมาได้แก่ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยผิดนัดสูง และปัญหาระยะเวลาผ่อนผันหนี้เกินกำหนดไม่เหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นอันดับแรกได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่จอดรถคับแคบ รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านสาขาธนาคารในอำเภอเมืองมีน้อยไม่สะดวกในการติดต่อ ปัญหาด้านสถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ปัญหาด้านบรรยากาศในสำนักงานไม่ดี สถานที่คับแคบ ปัญหาด้านภายในสำนักงานไม่สะอาด และปัญหาอื่นๆ ตามลำดับ

ฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง ปัญหาด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ลำช้า ปัญหาด้านไม่ได้รับข่าวสารจากพนักงาน ตามลำดับ

ปัญหาด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านพนักงานให้บริการล่าช้า รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านพนักงานให้คำแนะนำไม่ชัดเจน ปัญหาด้านพนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้ ปัญหาด้านพนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า ปัญหาด้านพนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพียงพอ ปัญหาด้านพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ และปัญหาอื่น ๆ ตามลำดับ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัญหาเคาน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ ปัญหาด้านพื้นที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีป้ายบอกแผนกที่ชัดเจน ปัญหาด้านอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย ปัญหาด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และห้องน้ำ และปัญหาอื่น ๆ ตามลำดับ

ปัญหาด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบด้านกระบวนการ เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการค้าประกันยุ่งยาก ปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการขอกู้ยุ่งยาก ปัญหาด้านเอกสารที่ใช้ขอกู้มีมาก ปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และปัญหาอื่น ๆ ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้ทฤษฎีทางทัศนคติ แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ และคุณภาพการให้บริการสามารถอภิปรายผลการศึกษาดมทฤษฎีได้ดังนี้

ทฤษฎีทางทัศนคติประกอบด้วย

องค์ประกอบด้านความนึกคิด (Cognitive Component) ได้แก่ความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับปานกลางต่อรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนยกเว้นด้านคุณสมบัติของผู้ค้า
ประกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) จะครอบคลุมถึงอารมณ์ และความรู้สึก
ต่องานต่างๆ จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลาง ยกเว้นปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ด้านคุณภาพการให้บริการจากการศึกษาพบว่า

ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้องสม่ำเสมอ พบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า
อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ความแน่นอน (Assurance) พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถและความมีน้ำใจเพื่อให้
ลูกค้ามีความเชื่อถือและมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) การปรากฏอยู่ของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์
บุคลากร และวัสดุสื่อสารเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจในให้บริการดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product)ที่เป็นสิ่งนำเสนอเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความ
ต้องการของตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา(Price)ที่เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปเงินตราพบว่าผู้ตอบแบบ
สอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์หรือกรรมสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์
เคลื่อนย้ายไปยังตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปาน
กลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับข้อ
มูลทางการตลาดระหว่างสองฝ่ายคือผู้ซื้อและผู้ขาย มีวัตถุประสงค์เพื่อเตือนความทรงจำ แข่งข่าว
สารและเพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการผลิตภัณฑ์และทำให้เกิดพฤติกรรมทางการตัดสินใจซื้อ พบว่าผู้
ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หรือพนักงานต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสร้างค่านิยมให้กับบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เนื่องจากบริการเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ จึงทำให้บริการเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจน สิ่ง que แสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ ป้าย ความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนในการบริการเพื่อส่งมอบคุณภาพบริการให้กับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิก โครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายได้แก่ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านวงเงินกู้ และปัจจัยด้านขั้นตอนระเบียบในการขอกู้เงิน

ด้านความพึงพอใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลางทุกปัจจัยยกเว้นปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้ายในแต่ละปัจจัยได้แก่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับดังนี้ ปัจจัยด้านวงเงินกู้ ปัจจัยด้านจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และปัจจัยด้านระยะเวลาในการกู้

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับดังนี้ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยผิดนัด ร้อยละ 1.5 ปัจจัยด้านระยะเวลาผ่อนผันหนี้เกินกำหนด 7 วัน และ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับดังนี้ ปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ปัจจัยด้านความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคาร และปัจจัยด้านมีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับดังนี้ ปัจจัยด้านการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน ปัจจัยด้านการแจกของที่ระลึก สำหรับลูกค้าชั้นดี และปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับดังนี้ ปัจจัยด้านการออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ปัจจัยด้านการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และเสมอภาค และ ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับดังนี้ ปัจจัยด้านความเพียงพอของเคาน์เตอร์ในการให้บริการ ปัจจัยด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง และห้องน้ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับดังนี้ ด้านหลักเกณฑ์ในการค้าประกัน ได้แก่ การใช้พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 2 คน ค้าประกัน ด้านการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น รถยนต์ จักรยานยนต์ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ข้อเสนอแนะ

ควรให้ความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของ โครงการธนาคารประชาชนแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน โดยให้มีการจัดนิทรรศการ อบรม สัมมนา ให้ความรู้แก่ประชาชน โดยเฉพาะสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน และควรมีการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มเติม เช่น ป้ายโฆษณา การแจกแผ่นพับให้มากขึ้น เป็นต้น

ควรปรับปรุงในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในทุกด้าน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ถึงมากที่สุด และปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปัญหา โดยธนาคารสามารถจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการต่อไป

จากปัญหาที่เกิดขึ้นมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในแต่ละด้านดังนี้

- 1.ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่พบบ่อยคือวงเงินกู้ยืมน้อยไปสำหรับลูกค้า ธนาคารควรมีการพิจารณาขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น ส่วนด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระธนาคารสามารถขยายระยะเวลาในการผ่อนชำระให้ยาวขึ้น
- 2.ด้านราคา ธนาคารควรลดอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ มีการจัดยอดเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย
- 3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ธนาคารมีสาขาในอำเภอเมืองค่อนข้างน้อยดังนั้นควรเพิ่มสาขาย่อยในแหล่งชุมชนและในห้างสรรพสินค้าเพื่อความสะดวกในการฝาก ถอนเงิน และควรมีสาขาที่เปิดทำการนอกเวลาด้วย สำหรับสาขาที่มีที่จอดรถคับแคบควรเช่าพื้นที่ใกล้เคียงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร ปรับปรุงบรรยากาศและรักษาความสะอาด
- 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้มีการจัดนิทรรศการ อบรม สัมมนาให้ความรู้แก่ประชาชนโดยเฉพาะสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน และควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มเติม เช่น ป้ายโฆษณา การแจกแผ่นพับเป็นต้น และจัดของที่ระลึกให้เพียงพอกับจำนวนสมาชิก การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ควรมีแผนกที่รับผิดชอบโดยตรง ควรมีบริการเสริมอื่น ๆ เช่น การให้คำแนะนำปรึกษาด้านอาชีพ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- 5.ด้านบุคลากร ธนาคารควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานโดยเฉพาะเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และให้มีความรู้ความสามารถมีความเข้าใจในโครงการธนาคารประชาชนให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้คำแนะนำที่ชัดเจนสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า และให้พนักงานสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับลูกค้าได้
- 6.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ควรขยายพื้นที่โครงการธนาคารประชาชนและจัดให้เป็นสัดส่วน เพื่อความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า เพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการให้เพียงพอ จัดทำป้ายบอกชื่อแผนกให้ชัดเจน และเพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการ เพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีให้เพียงพอกับงานที่ทำ
- 7.ด้านกระบวนการ ควรปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ให้รวดเร็วโดยปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการขอกู้และหลักเกณฑ์ในการค้ำประกัน และลดขั้นตอนรวมถึงเอกสารในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ นอกจากนี้ควรมีผู้รับความคิดเห็นของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเพื่อประสิทธิภาพในด้านการบริการ