

ทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง



อากาศ แก้วขจร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2552

ทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง



อาภากร แก้วขจร

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

โดย

อาภากร แก้วขจร

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์จำเนียร บุญมาก)

วันที่ ๑๖ เดือน ๖ พ.ศ. ๕๕

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร. ภูษณิศ เทชเถกิง)

วันที่ ๒ เดือน ๖ พ.ศ. ๕๕

กรรมการที่ปรึกษา

(นางสาวสิวพร ปกป้อง)

วันที่ ๒๗ เดือน ๖ พ.ศ. ๕๕๕

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร. ภูษณิศ เทชเถกิง)

วันที่ ๒ เดือน ๖ พ.ศ. ๕๕

สำนักงานบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร. เทพ พงษ์พานิช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ ๒ เดือน ๖ พ.ศ. ๕๕๕

ชื่อเรื่อง	ทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอาภากร แก้วขจร
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์จำเริญ บุญมาก

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการมากที่สุด และในด้านพฤติกรรมพบว่า ลูกค้าได้มีการฝากเงินกับธนาคารมาแล้ว 3 ปี และมีบัญชีที่ยังเดินรายการ 1 บัญชี ส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติเงินกู้มาแล้ว 1 ครั้ง มีการนำเงินเข้าบัญชีเพื่อหักชำระค่างวด เดือนละ 1 ครั้ง โดยมีจำนวนเงินที่ฝาก 1,500 – 2,000 บาท/เดือน ส่วนด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานที่รับผิดชอบ ในลำดับมากที่สุด ส่วนด้านรูปแบบเงินกู้ด้านสาขาที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม ลูกค้ามีความพึงพอใจในลำดับมาก สำหรับด้านอัตราดอกเบี้ยและการประชาสัมพันธ์เงินกู้ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนทัศนคติในภาพรวมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

Title	Attitude of Clients Towards Service of the Project for People Bank of the Government Savings Bank, Lampang Branch
Author	Miss Arphakorn Kaewkhajorn
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Jamnian Boonmark

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate attitude of clients and problems encountered in using credit service of the project for people bank of the Government Savings Bank, Lampang branch. A set of questionnaires was used for data collection distributed to a sample group of 300 clients. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package.

Results of the study revealed that the clients had a highest level of knowledge and understanding on the objective of the project for people bank. For the client behavior, it was found that they have used the service of the bank for 3 years with one bank account. Most of the clients already got a loan from the bank, and they repaid part of the loan once a month. However, the clients have deposited their saving for 1,500-2,000 baht a month. It was also found that the clients had a highest level of satisfaction with the bank staff. Meanwhile the clients had a high level of satisfaction with the form of loan, service, management process, environment, interest rate, and public relations. As a whole, the clients had a high level of satisfaction towards the bank.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แนวคิดและประสบการณ์

ขอขอบพระคุณประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จำเนียร บุญมาก กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ภุชณิศ เทชเถลิง และ อาจารย์ ศิวพร ปกป้อง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งชี้แนะและตรวจสอบความถูกต้อง ของปัญหาพิเศษฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งและด้วยดีตลอดมา และตลอดจนคณะผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาลำปางทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

ความสำเร็จครั้งนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากไม่ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จากเพื่อน ๆ MBA รุ่น 12 ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด จึงขอขอบคุณมาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ท้ายสุดนี้ หากปัญหาพิเศษฉบับนี้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการแล้ว ผู้ศึกษาขอยกความดีแต่ท่านผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมา ด้วยความเคารพยิ่ง

อากาศ แก้วขจร

มีนาคม 2552

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
หลักการในการบริหารจัดการ	6
ทฤษฎีทัศนคติ	11
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	30
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
วิธีการศึกษาและสถิติที่ใช้	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
ระยะเวลาในการศึกษา	34

บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	35
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	35
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งล่าสุดที่ได้รับการอนุมัติ	39
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน	41
พฤติกรรมการออมเงินที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงิน	44
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	46
พฤติกรรมการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตาม	50
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	
ความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	120
สรุปผลการศึกษา	120
อภิปรายผลการวิจัย	124
ข้อเสนอแนะ	125
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	126
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	130
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	131
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	138

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงผลการดำเนินงานธนาคารประชาชนเปรียบเทียบกับเป้าหมาย	3
2 แสดงการเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและลูกค้า	25
3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	36
4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งล่าสุดที่ได้รับการอนุมัติ	39
5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน	41
6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน	43
7 ร้อยละของพฤติกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงิน โครงการธนาคารประชาชนครั้งล่าสุด	44
8 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง	46
10 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนในการชำระงวดที่ธนาคารออมสิน (ความถี่ในการฝากเงินต่อเดือน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	50
11 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชน (สาขาที่นำเงินไปฝากเพื่อชำระงวด) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	52
12 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชน (ผู้นำเงินไปฝาก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	54
13 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชน (จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำฝากต่อเดือน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง	56
14 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน ที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระหนี้ในระบบ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	58
15 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (เงื่อนไขการให้กู้เงิน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	60

16	ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วงเงินให้กู้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	62
17	ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	64
18	ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	66
19	ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยธนาคารผิคนัดชำระหนี้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	68
20	ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	70
21	ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	72
22	ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	74
23	ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	76
24	ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีที่จอดรถสะดวก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	78
25	ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	80
26	ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	82
27	ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	84
28	ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	86
29	ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	88

30	ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของของกลุ่มตัวอย่าง	90
31	ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง	92
32	ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่าง	94
33	ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความซื่อสัตย์) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	96
34	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง	98
35	ความพึงพอใจด้าน กระบวนการให้บริการ โครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	100
36	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	102
37	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง	104
38	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	106
39	ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของกลุ่มตัวอย่าง	108
40	ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความเพียงพอของ แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	110
41	ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความเพียงพอของพนักงาน รักษาความปลอดภัยที่สาขา) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	112

- 42 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้าย
หรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 114
- 43 43 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมี
สถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 116
- 44 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการ
ปรับอุณหภูมิ และแสงสว่างที่เหมาะสม) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป
ของกลุ่มตัวอย่าง 118



บทที่ 1

บทนำ

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงิน ที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 592 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 94 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2550 ที่ผ่านมา

ประเภทของการให้บริการของธนาคารออมสินได้แก่การให้บริการสลากออมสิน บริการด้านการเงิน บริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อและในปัจจุบันการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อ เป็นแหล่งรายได้หลักของสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งมีการ แข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อให้ลูกค้ามาใช้ บริการให้มากที่สุดก่อนที่จะไปเลือกใช้บริการของธนาคารอื่นรวมถึงสถาบันการเงินของรัฐบาล ก็มี การปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้สินเชื่อเฉพาะกิจตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาลมาสู่การให้สินเชื่อ เพื่อการพาณิชย์มากขึ้น จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ทุกธนาคารต้องปรับตัวและให้ความสำคัญต่อ ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เศรษฐกิจไทยปี 2545 มีการเติบโตสูงด้วยแรงผลักดันด้านการบริโภค ภาคเอกชนที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น และด้วยแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาลในการสนับสนุน เงินทุน ให้กับประชาชน จากนโยบายการเงินช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายในระดับรากหญ้าผ่านสถาบันการเงิน เฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ขณะเดียวกันสถาบันที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบัน การเงิน หันมาให้ความสนใจในการปล่อยสินเชื่อเพื่อการบริโภคมากขึ้น ทำให้ปริมาณการค้าและ บริการขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งรถยนต์ ที่อยู่อาศัย และสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ส่งผลให้ปริมาณ สินเชื่อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจน ณ สิ้นปี พ.ศ. 2545 มีปริมาณสินเชื่อทุกประเภทในระบบเศรษฐกิจ เป็นจำนวน 5,891 พันล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546)

สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน เป็นโครงการที่ให้บริการสินเชื่อระยะสั้นและ บริการทางการเงินอื่น ๆ แก่เจ้าของกิจการขนาดเล็กที่ต้องการเพิ่มรายได้ หรือมีความตั้งใจที่จะ ประกอบธุรกิจขนาดเล็กโดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรืออาจค้ำประกันร่วมกันในกลุ่มที่ ต้องการเงินทุนเพื่อนำไปลงทุนในการประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือนำไปลงทุนเพื่อสนับสนุน กิจกรรมทางธุรกิจที่มีอยู่แต่เดิมให้มีความมั่นคงและเติบโตไปตามกลไกของตลาด (ธนาคารออมสิน, 2550: ระบบออนไลน์)

การดำเนินการของโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม ให้ประชาชนมีอาชีพรายได้และชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศทำให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิกและ เพื่อพัฒนาอาชีพให้สมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกในกลุ่มมีงานทำโดยมีธนาคารออมสินเป็นแหล่ง

เงินทุนสนับสนุนให้กับสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นปกติได้อย่างต่อเนื่องและเพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ที่จะเป็นธนาคารในดวงใจของประชาชนโดยกลุ่มเป้าหมายของโครงการคือประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยหรือผู้มีรายได้น้อยที่ต้องการประกอบอาชีพเสริมหรือผู้ที่สนใจประกอบอาชีพอิสระรายย่อย (จุลสารออมสิน, 2544)

ความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความต้องการของเจ้าของกิจการขนาดเล็กที่มีความต้องการเงินลงทุนเพิ่มเติม หรือผู้ที่มีความตั้งใจที่จะประกอบธุรกิจขนาดเล็ก (Micro Business) แต่ไม่มีทุนเริ่มต้น และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพียงพอที่จะขอกู้เงินจากระบบธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้ ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการเงินทุนของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย รัฐบาลจึงมีความมุ่งมั่นที่จะให้โอกาสแก่ประชาชนกลุ่มนี้ โดยการมอบหมายให้ธนาคารออมสิน จัดตั้งสินเชื่อ “โครงการธนาคารประชาชน” ขึ้น เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กหรือผู้ที่มีความต้องการที่จะประกอบธุรกิจขนาดเล็ก สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเพื่อนำเงินลงทุนดังกล่าวไปประกอบอาชีพ รวมทั้งธนาคารยังจัดให้มีการบริการฝึกอบรมอาชีพที่จำเป็น และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาด้านการเงิน โดยการให้บริการสินเชื่อที่สามารถใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันหรือไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันก็ได้ แต่พิจารณาสินเชื่อจากบุคคลค้ำประกัน รวมทั้งความสามารถในการทำรายได้ของผู้ประกอบการนั้น ๆ เป็นสำคัญ

ธนาคารออมสินจึงได้จัดทำสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนขึ้น โดยมีหลักการสำคัญเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของธนาคารออมสินที่จะเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินงานสนองนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก โดยการให้บริการที่สมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ ให้คำแนะนำปรึกษาในการประกอบอาชีพ และการสนับสนุนเงินทุนอย่างมีเหตุผล แก่ผู้สนใจ

เนื่องจากธนาคารออมสินได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้มีการปล่อยสินเชื่อธนาคารประชาชนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจระดับฐานรากนั้น จากผลการดำเนินงานเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2550 เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายนั้น ธนาคารมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายมาก ดังนี้

ตาราง 1 แสดงผลการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน		เป้าหมาย	
จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวนราย	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวนราย
17.04	3,436	1,400	280,000

(บันทึกข้อความธนาคารออมสินฝ่ายสินเชื่อนโยบายรัฐ, 2550)

จากสภาวะเศรษฐกิจปี 2550 นั้นปัจจัยลบจากภายนอกประเทศ โดยเฉพาะราคาน้ำมันในตลาดโลกที่มีแนวโน้มปรับตัวลดลง ได้ส่งผลดีต่อต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการภายในประเทศ ขณะที่การขยายตัวของอุปสงค์จากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจีนและอินเดีย ทำให้การส่งออกในปี 2550 ยังคงขยายตัวได้ดี ส่วนการลงทุนจากต่างประเทศมีแนวโน้มชะลอตัวลง เพื่อรอความชัดเจนทางการเมือง แต่อย่างไรก็ตามยังสามารถคาดการณ์ได้ว่า เศรษฐกิจของประเทศไทยในปี 2550 นี้จะยังคงขยายตัวได้ในอัตราร้อยละ 4.0 -5.0 (รายงานประจำปีธนาคารออมสิน, 2549) ดังนั้นสถาบันการเงินต่างๆ ภายในประเทศ รวมถึงสถาบันการเงินประเภท Non bank ได้มีการสร้างภาพลักษณ์และปรับปรุงภาพลักษณ์ใหม่เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อการไปใช้บริการจากสถาบันการเงินของตนเอง

จากผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดวันที่ 30 สิงหาคม 2550 พบว่ามีจำนวนสมาชิกที่มาสมัครเข้าเพื่อใช้บริการสินเชื่อจำนวน 1,700 ราย มีจำนวนสมาชิกที่ยื่นคำขอกู้เงินและได้จ่ายเงินกู้แล้ว 791 ราย เป็นจำนวนเงิน 3,972,473.68 บาท รายจากเหตุผลที่กล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทราบถึงทัศนคติของสมาชิกต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปางเพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกของสมาชิก ต่อโครงการ และแนวโน้มของการใช้บริการในอนาคตของสมาชิก ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งการศึกษาดังกล่าว ยังช่วยให้ทราบถึงทัศนคติและปัญหาของสมาชิกต่อการให้บริการ โดยธนาคารสามารถ นำผลการวิจัยที่ได้มาช่วยในกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการธนาคารประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้บรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของสมาชิกต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนและรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มาใช้บริการ โดยนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข วางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าเดิมและนำเสนอกับลูกค้าที่คาดหวังจะมาใช้บริการ
2. เพื่อให้ธนาคารออมสิน นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวางแผนและพัฒนาระบบการบริการด้านสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการธนาคารประชาชน นำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
4. ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า หรือเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้ทำการศึกษามีถึงทัศนคติของสมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

นิยามศัพท์

ธนาคารประชาชน หมายถึง โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ซึ่งให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย โดยผู้กู้ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำอยู่แล้วแต่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น
 2. เป็นผู้ฝากเงินกับสาขาอย่างสม่ำเสมอ
 3. เป็นผู้มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์
 4. เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน
 5. เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้
 6. มีสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน
- (คำสั่งธนาคารออมสินที่ 34/2546 เรื่องโครงการธนาคารประชาชน (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 2)

สมาชิก หมายถึง ผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำที่สมัครและธนาคารได้รับเข้าเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน (คำสั่งธนาคารออมสินที่ 34/2546 เรื่องโครงการธนาคารประชาชน (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 2)

บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการทัศนคติของสมาชิก ต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ได้มีการทบทวนเอกสาร แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงตรวจสอบแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. หลักการสำคัญในการบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน
2. ทฤษฎีทัศนคติ
3. ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดของการศึกษา

1. หลักการสำคัญในการบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน มีดังนี้ (ธนาคารออมสิน,2544)

1.1 กรอบวิสัยทัศน์

ภารกิจ (Mission) กลุ่มเป้าหมายและบริการที่ชัดเจน โดยฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้องเห็นชอบร่วมกันและ ฝ่ายบริหารต้องมีเจตนาที่แน่วแน่และเชื่อมั่นว่า ธนาคารเพื่อธุรกิจรายย่อยจะเป็นช่องทางในการทำกำไร และลดปัญหาสภาพคล่อง อีกทั้งมีการกำหนด/จัดทำแผนงานทางธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.2 กิจกรรม

ทางด้านกลไกทางการเงินให้บริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านการออมทรัพย์ สินเชื่อและบริการทางการเงินต่าง ๆ มีต้นทุนต่ำและมีผลตอบแทน กลไกทางสังคม ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ และทุนทางสังคมโดยการส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มแบบพึ่งพาตนเองผ่านกระบวนการฝึกอบรมและการจัดการแบบมีส่วนร่วม มีการพัฒนารูทกิจบริการ โดยให้บริการด้านการฝึกอบรมเฉพาะทาง หรือการพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ และการให้บริการด้านการฝึกอบรมแก่ผู้ประกอบการที่มีกิจการอยู่เดิม เพื่อพัฒนากระบวนการผลิต

ผลิตภัณฑ์ การตลาด ส่วนทางด้านการให้บริการด้านสังคม การส่งเสริม หรือสนับสนุนความจำเป็นพื้นฐานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านต่างๆ เช่น การศึกษา ศาสนา การสาธารณสุข กีฬา สังคม และวัฒนธรรม ฯลฯ เพื่อให้กิจกรรมดังกล่าวเป็นกลไกในการประสาน ติดต่อ หรือกระชับสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

1.3 ธุรกรรม และรูปแบบการให้บริการ

1.3.1 ด้านเงินฝาก โดยส่งเสริมการออมทรัพย์ สมาชิกสามารถใช้บริการเงินฝากทุกประเภทของธนาคาร

1.3.2 ด้านการพัฒนา โดยการจัดตั้งเป็นศูนย์พัฒนาลูกค้าขึ้นเพื่อให้บริการด้านการฝึกอบรม และคำปรึกษาในการประกอบอาชีพแก่สมาชิก ซึ่งจะเป็นการให้บริการแก่สมาชิกโดยไม่ต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

1.3.3 ด้านสินเชื่อ สมาชิกของโครงการสามารถขอสินเชื่อ เพื่อไปลงทุน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ

1.3.4 ด้านบริการด้านการเงิน และช่องทางการให้บริการ โดยมีบริการทางการเงินที่ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถประยุกต์ให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า และเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจายอำนาจ ทั้งในส่วนของการหาลูกค้า และการให้บริการ

1.4 รูปแบบองค์กร และบุคลากร

มีขั้นตอนและกลไกการทำงานที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมพนักงานที่ตรงเป้าหมายและมีการทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำ และมีแผนการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และการจัดสรรงบประมาณ ในการจัดฝึกอบรม ทั้งในส่วนของการฝึกอบรม ภายในและภายนอก อีกทั้งยังมีระบบการให้รางวัลแก่พนักงานที่เหมาะสม

1.5 การบริหารจัดการ และการให้บริการทางการเงิน

มีเคาน์เตอร์ให้บริการแยกต่างหากจากเคาน์เตอร์ปกติของธนาคาร มีระบบบัญชีโดยเฉพาะสินเชื่อแยกต่างหากจากสินเชื่อประเภทอื่น ๆ ซึ่งให้บริการ ณ สาขา มีคู่มือในการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่ายเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีระบบบัญชีที่แม่นยำ เที่ยงตรง และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลในระบบการบริหารจัดการข้อมูล (Management Information System) และมีการตรวจสอบเป็นประจำทั้งจากภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก องค์กรมีการจัดทำงบประมาณ โครงการอย่างเป็นระบบเป็นประจำ

1.6 ระบบการบริหารจัดการข้อมูล

มีระบบที่สามารถประมวลผลข้อมูลที่สำคัญได้อย่างรวดเร็ว และเที่ยงตรง ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหาร พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินผล และเป็น

แนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป และมีระบบฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ประโยชน์ในทางการบริหาร และการปฏิบัติงานและเป็นองค์กรที่สามารถขยายการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องโดย มีข้อบังคับ และกฎระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและกำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของสาขา สำนักงานเขต สำนักงานภาค และหน่วยงานสนับสนุนในสำนักงานใหญ่ อาทิ ฝ่ายการธนาคารเพื่อ สังคม ฝ่ายการบัญชี ฯลฯ ให้ชัดเจน

1.7 ปริมาณการให้บริการ และความยั่งยืนทางการเงิน

มีลูกค้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งรวมถึงลูกค้าที่ไม่เคยได้รับการทางการเงินจากสถาบันการเงินมาก่อนโดยใช้ ด้้นทุนในการบริหารจัดการค่า หรืออยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่อง และมีความยั่งยืน ส่วนค่าบริหารจัดการ ธนาคารออมสินจะคิดค่าบริหารจัดการร้อยละ 2-3 ของยอดเงินกู้ เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อรายย่อยมีต้นทุนค่อนข้างสูง และมีกลไกที่สลับซับซ้อนและมีการบริหารจัดการหนี้ที่มีปัญหา รัฐบาลต้องอนุญาตให้ธนาคารออมสิน ตัดหนี้สูญ ซึ่งเป็นเงินทุนของรัฐบาลตามที่กล่าวข้างต้น ในกรณีที่มีหนี้มีปัญหาเกิดขึ้นภายหลังจาก ธนาคารออมสินได้ดำเนินการถึงที่สุดตามขั้นตอน หรือข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย

1.8 หลักเกณฑ์เงื่อนไขของสินเชื่อ มีดังนี้ (ธนาคารออมสิน, 2546:ระบบออนไลน์) คือ

1.8.1 วิธีการสมัครเป็นสมาชิก

ผู้ที่สนใจสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้ที่ธนาคารออมสินทุกแห่ง โดยต้องเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่ทำการค้า รับจ้าง ให้บริการ หรือผู้มีรายได้ประจำที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพเสริม หรือผู้ที่ตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระ หรือต้องการชำระหนี้เงินกู้ อื่นซึ่งกู้ยืมมาเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือเพื่อดำรงชีพ โดยจะสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้เพียง สาขาเดียวเท่านั้น ซึ่งในการสมัครจะต้องใช้เอกสารต่าง ๆ ประกอบด้วย สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป และต้องเปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก เพื่อที่ธนาคารจะได้ให้บริการด้านการออมทรัพย์ในโอกาสต่อไป ในกรณีที่มิบบัญชีเงินฝากประเภท เพื่อเรียกอยู่แล้ว และไม่ประสงค์ที่จะเปิดบัญชีใหม่ สามารถใช้บัญชีเดิมได้

1.8.2 คุณสมบัติของผู้กู้

เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ฝากเงินอย่างสม่ำเสมอเป็น เวลาไม่น้อยกว่า 2 เดือน บรรลุนิติภาวะ มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี แต่เมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระ เงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี ในกรณีที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ผู้ปกครองเป็นผู้ยื่นกู้แทน มีสถานประกอบการ และที่อยู่ที่แน่นอน สามารถติดต่อได้

1.8.3 การขอกู้เงิน

สมาชิกที่มีความจำเป็นสามารถแสดงความจำเป็นในการขอกู้เงินได้ ณ วันที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก โดยกรอกแบบคำขอกู้ไว้ก่อน และธนาคารจะพิจารณาเงินกู้หลังจากที่ได้ฝากเงินอย่างต่อเนื่องครบ 2 เดือนแล้ว ยกเว้น ลูกค้าฝากเงินของธนาคารออมสินที่มีบัญชีเงินฝากอยู่ก่อนแล้วสามารถแสดงความจำเป็นในการขอกู้เงินได้ทันที โดยธนาคารจะพิจารณาเงินกู้ให้ตามความเหมาะสมเป็นราย ๆ ไป โดยสามารถยื่นเรื่องขอกู้ได้ ณ ธนาคารออมสินสาขาที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก

1.8.4 เงื่อนไขการให้สินเชื่อ

ธนาคารให้กู้เพื่อประกอบอาชีพ หรือ เพื่อชำระคืนเงินกู้ในระบบที่ได้กู้ยืมเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือเพื่อความจำเป็นในการดำรงชีพ ตามวงเงินที่จำเป็นต้องใช้จริงและอยู่ในวิสัยที่ผู้กู้จะสามารถชำระคืนได้ โดยมีวงเงินกู้ครั้งแรก ไม่เกินรายละ 30,000 บาท ครั้งต่อไป ไม่เกินรายละ 50,000 บาท

1.8.5 ระยะเวลาการชำระเงินกู้ ผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย

วงเงินกู้ไม่เกิน 15,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 13 งวด วงเงินกู้เกิน 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 25 งวด วงเงินกู้เกิน 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 37 งวด โดยมี อัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ ร้อยละ 1 ต่อเดือน ซึ่งผู้กู้จะต้องผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน โดยหักจากบัญชีเงินฝากของสมาชิก หากสมาชิกรายใดไม่ชำระหนี้ตามกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ธนาคารจะคิดค่าปรับจากเงินต้นของงวดนั้นในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือน

1.8.6 หลักประกันเงินกู้สามารถใช้หลักประกันประเภทใดประเภทหนึ่งดังนี้

กรณีที่ใช้นุคคลค้ำประกัน ผู้ค้ำประกันจะต้องมีคุณสมบัติ คือ ผู้ค้ำประกันต้องมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ มีถิ่นที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้ในกรณีใช้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนค้ำประกัน ซึ่งเป็นสมาชิกในธนาคารออมสินสาขาเดียวกันกับผู้กู้จำนวน 2 คน ส่วนกรณีใช้ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานองค์การของรัฐ ซึ่งจะต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ หรือมีเงินเดือนไม่ต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 1 คน และกรณีใช้ผู้มีรายได้ประจำของบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน ซึ่งทำงานในองค์กรนั้นเป็นระยะเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 2 คน อีกทั้งสามารถใช้ลูกค้าเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารออมสินที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ

กรณีที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน สามารถใช้หลักทรัพย์ได้ทั้ง อสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้กู้ หรือเป็นของบุคคลอื่นที่ยินยอมให้ค้ำประกัน คือ สมุดเงินฝากออมสิน และหรือสลากออมสินพิเศษ โดยเงินฝากในบัญชีต้องค้ำกับมูลหนี้ หรือสังหาริมทรัพย์ที่มีทะเบียน ได้แก่ รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้และได้ทำประกันภัยเรียบร้อยแล้ว โดยคำนึงถึงอายุการใช้งานประกอบการพิจารณา หรือ อสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน มีสาธารณูปโภคตามความจำเป็น และทาง สาธารณประโยชน์ ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้า – ออกได้สะดวก

1.8.7 มาตรการป้องกันความเสี่ยง (ธนาคารออมสิน, 2544)

ชี้แจงและทำความเข้าใจกับลูกค้าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าให้ถูกต้องชัดเจน ส่งเสริมให้มีการออมโดยมีพนักงานออกรับฝากเงินนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง พิจารณาให้เงินกู้แก่สมาชิกที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้เท่านั้น พิจารณาเงินกู้ครั้งแรกด้วยวงเงินจำนวนน้อย ก่อนจะขยายวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดีในการกู้ครั้งต่อไป วางแผนออกรับฝากเงินโดยแนะนำให้สมาชิกฝากเงินในจำนวนที่เพียงพอต่อการหักชำระเงินในแต่ละงวด และติดตามผลการดำเนินงานของสมาชิกที่ได้รับเงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง

1.9 มาตรการรองรับการให้บริการ ธนาคารประชาชนจัดเตรียมความพร้อมของ สถานที่ อุปกรณ์บุคลากร และเวลาในการให้บริการลูกค้าโดยรวม ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านสถานที่ ให้จัดทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์และเครื่องหมายแสดงจุดให้บริการธนาคารประชาชนให้ชัดเจน และจัดแสดงเงื่อนไขของสินเชื่อหรือบริการ โดยติดตั้งไว้ในสถานที่ที่เป็นจุดเด่นและในพื้นที่ที่เหมาะสม มองเห็นได้ง่ายมีแผ่นพับและตัวอย่างการเขียนใบสมัคร การเขียนแผนที่หรือการเขียนแบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็น และจัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้บริการ ของแต่ละสถานที่ของสาขา

ด้านบุคลากร ได้มีการเตรียมพนักงานเพื่อชี้แจงหรือทำความเข้าใจกับลูกค้า เกี่ยวกับเงื่อนไขการสมัครสมาชิก และขอสินเชื่อ หรือจัดช่องในการเขียนหรือกรอกใบสมัคร และคำขอกู้ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ และจัดทีมงานออกไปรับสมัครสมาชิกนอกสถานที่ ในกรณีที่ชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมายจากสาขา อีกทั้งเตรียมพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจา หรือแก้ไขข้อขัดข้องในกรณีที่ผู้มีปัญหาเกิดขึ้น

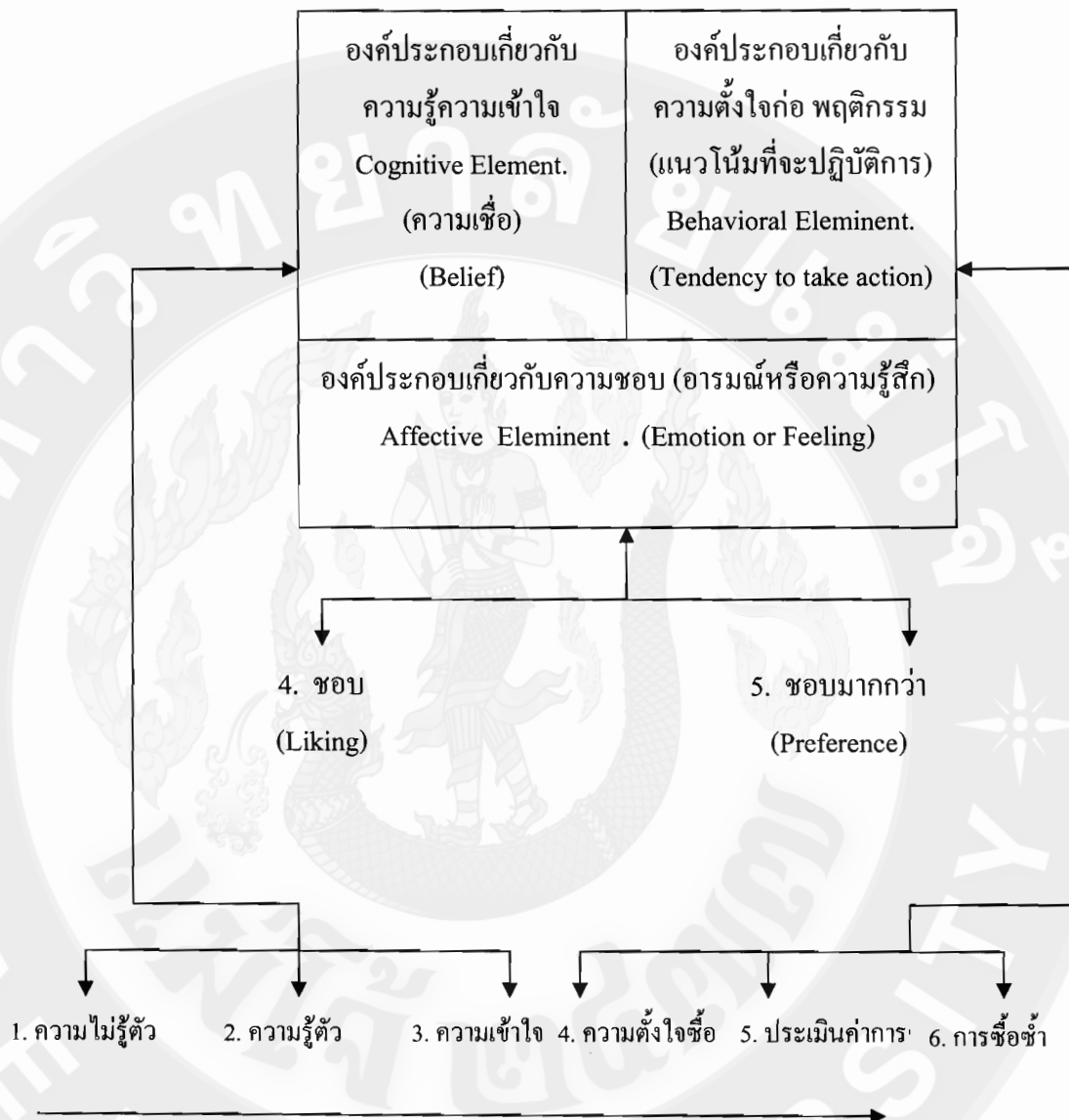
2. ทฤษฎีทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น คราตินค้า การบริการ เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

2.1 องค์ประกอบต่างๆของทัศนคติ (Components of Attitude)

เป็นที่ยอมรับกันมาว่าทัศนคติดังกล่าวประกอบอยู่ 3 ส่วน ส่วนแรกเรียกว่า Cognitive เป็นอาการทางวัตถุที่ทัศนคติเข้าไปเกี่ยวข้องและได้รับการนึกเห็นภาพพจน์ ส่วนที่สองเรียกว่า Affective เป็นความรู้สึกของการชอบและไม่ชอบ ส่วนที่สามเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม Behavioral เป็นแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น ได้สนับสนุนเรื่องนี้โดยกล่าวว่านักเขียนหลายท่านได้ยอมรับกันว่าทัศนคตินั้นจะเป็นแนวความคิดที่มีประโยชน์มาก และประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ดังต่อไปนี้

ทัศนคติและองค์ประกอบ



(อดุลย์ จาตุรงกกุล, 2539: อ้างอิงใน John R.G. Jenkins, Marketing and Customer Behavior, Oxford: Pergamon Press, 1972) p. 41)

ภาพ 1 ทัศนคติและองค์ประกอบ

ตามรูปจะอธิบายได้ว่า

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Element) ประกอบด้วย ความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งบุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ เป็นวิถีทางที่เขานึกเห็นภาพพจน์ โลกภายนอกที่ ล้อมรอบตัวเขา เช่น ทศนคติที่มีต่อรถยนต์ รวมถึงความเชื่อเกี่ยวกับกำลังเครื่องยนต์ ระบบห้ามล้อ ระบบพวงมาลัย ความเกะกะถนน ทำให้อากาศสกปรก อำนวยความสะดวก เป็นต้นเหตุให้สิ่งมีชีวิต ต้องตายไป เป็นต้น

2. องค์ประกอบทางด้านความชอบหรืออารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Element) ประกอบด้วยความรู้สึกและอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ วัตถุที่เกี่ยวข้องกับทศนคติ เช่น ผลิตภัณฑ์ บริการและโฆษณา เป็นต้น องค์ประกอบเกี่ยวกับ ความชอบพอและความรู้ความเข้าใจได้รับการพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็น แนวโน้มที่จะก่อปฏิกริยาหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรม เมื่อมีทศนคติต่อสิ่งใด ๆ แล้วก็จะเกิดการ กระทำในการตอบสนองตามทศนคติ

ทั้ง 3 องค์ประกอบซึ่งเป็นแนวความคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับทศนคตินี้เป็นที่ยอมรับ กันทั่วไปเนื่องจากว่าง่ายที่จะเข้าใจ นอกจากนั้นยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวขึ้นกับตอนทางการตลาดจากความไม่รู้ตัวของผู้บริโภคไปจนถึงการซื้อ หรือการใช้บริการ

2.2 โครงสร้างของทศนคติ (Attitude Organization)

ทศนคติมิได้อยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่มีโครงสร้างสลับซับซ้อนและมีแนวโน้มที่จะ รักษาภาวะที่สมดุลในความรู้สึกนึกคิด และจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงต่ออิทธิพลชนิดต่าง ๆ นอกจากนั้นองค์ประกอบภายใน (Affective, Cognitive และ Behavioral Dimensions) ก็เป็นไปอย่าง สมดุลเช่นกัน มนุษย์จะมีสิ่งจูงใจหลักเพื่อที่จะรักษาความสอดคล้องต้องกัน และยังมีความสามารถ จำนวนหนึ่งที่จะกลั่นกรองสิ่งที่จะทำให้เกิดความไม่สมดุลออกไป

ความสมดุลภายใน (Internal Consistency) M. J. Rosenberg กล่าวว่าบุคคล ส่วนมากไม่สามารถทนต่อความไม่สมดุลหรือไม่สอดคล้องระหว่างองค์ประกอบทางด้าน Affective กับ Cognitive ได้ เมื่อองค์ประกอบทั้งสองนี้เกิดความสอดคล้องสมดุลกัน ทศนคติก็จะ อยู่ในภาวะที่มั่นคง (Stable) และจะดำรงอยู่เช่นนั้นเป็นระยะเวลานาน แต่ถ้าไม่เกิดสภาพสอดคล้อง สมดุลทศนคติก็จะอยู่ในภาวะตรงกันข้าม นอกจากนั้นถ้าเกิดสภาพไม่สอดคล้องสมดุลขึ้นมนุษย์เราก็ มีขีดจำกัดแห่งความอดทนสำหรับความไม่สอดคล้องสมดุล ถ้าเกินจากขีดจำกัดดังกล่าวจะต้องมี การปรับปรุง (Reorganization) ทศนคติใหม่จนกระทั่งเกิดการสมดุลขึ้นโดย

1. ทำการขจัดตัวกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาสู่ทักษะ ถ้าตัวกระตุ้นนั้นสื่อพฤติกรรมว่าจะทำให้เกิดความไม่สอดคล้องสมดุลในทัศนคตินั้น
2. ทำการแยกทัศนคติเป็นส่วนหรือแบ่งทัศนคติออกไปเพื่อแยกองค์ประกอบ Affective หรือ Cognitive ที่ไม่สมดุลออกไปพิจารณาทีละส่วน
3. หาวิธีทางแก้ไข เพื่อที่จะให้มีทัศนคติใหม่ที่มีความมั่นคงภายในเกิดขึ้นในความรู้สึกนึกคิด

โครงสร้างของทัศนคติกับทัศนคติอื่น (Interattitude Structure) บุคคลแต่ละคนมีค่านิยมและความผูกพันในสังคม ซึ่งสัมพันธ์ใกล้ชิดกับวัตถุประสงค์ส่วนตัวมาก แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญมากต่อทัศนคติ ทำให้ทัศนคติรวมตัวกันและคงอยู่ได้ในเวลาเดียวกันก็จะส่งผลกระทบต่อแนวความคิดของตัวบุคคลเกี่ยวกับตัวของตัวเอง

ทัศนคติมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองและค่านิยม และเราเรียกว่าเป็นทัศนคติที่มีการรวมตัวกันหลายทัศนคติจนเป็นจุดมุ่งอยู่จุดเดียว ซึ่งจะมีแนวโน้มที่จะรวมส่วนประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน องค์ประกอบใดเปลี่ยนแปลงก็จะกระทบกระเทือนองค์ประกอบอื่นด้วย อาจกล่าวได้ว่าบุคคลพยายามรักษาความสมดุลในโครงสร้างของทัศนคติ และทำให้การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจเป็นสิ่งลำบากยากยิ่ง

ตารางที่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งฝังแน่นในข่ายประสานของทัศนคติต่าง ๆ (A Larger Latticework of Attitudes) และในขณะเดียวกันบุคคลมีข่าวสารที่เก็บรักษาไว้ในความทรงจำจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับสิ่งดังกล่าว วัตถุประสงค์ส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับเรื่องนี้และการรวมจุดศูนย์กลางทางความนึกคิด จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการฝังแน่นสนิทของทัศนคติ การที่จะพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะต้องคำนึงด้วยว่าทัศนคติผูกพันกับทัศนคติอื่น ๆ ในระบบด้วย ทัศนคติดังกล่าวมิได้อยู่ว่างเปล่าหรือหายไป ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงสิ่งอื่นที่มาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก็ต้องเข้ามาแทนที่เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลในความรู้สึกนึกคิดต่อไปดั้งเดิม

ความพยายามของบุคคลที่จะรักษาความสมดุลและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงลดลงมาก ถ้าข่ายประสานของทัศนคติต่าง ๆ นั้นมิได้ผูกพันอยู่กับแนวความคิดเกี่ยวกับตัวเอง ค่านิยม และส่วนต่าง ๆ ที่เป็นจุดรวมที่สำคัญในสมองของบุคคล

ปัญหาที่น่าสนใจของทัศนคติต่างๆ ที่มีต่อทางเลือกทั้งหลายที่เป็นข้อเสนอขายมีการรวมตัวมุ่งสู่จุดหมายจุดเดียว และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ เราจะเห็นได้ในพฤติกรรมของผู้บริโภคสินค้าหลายชิ้น แม้ว่าสินค้าหรือตราส่วนใหญ่มักไม่ใช่ตัวผู้บริโภคคนเดียวที่จะตัดสินใจเพื่อใช้สำหรับตัวเองเท่านั้น

2.3 ประเภทของทัศนคติ

เราสามารถแบ่งทัศนคติออกเป็น ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) และ ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ซึ่งทัศนคติเชิงบวกจะก่อให้เกิดผลในการปฏิบัติเชิงบวก และ ทัศนคติในเชิงลบ จะก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติในเชิงลบ เราจะเห็นได้ว่า การสร้างทัศนคติที่ดีย่อม ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน

2.3.1. ทัศนคติทางบวก (Positive) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออก ในลักษณะพึงพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ มีผลทำให้บุคคลอยากได้ หรืออยากใกล้ หรืออยากทำสิ่งนั้น ๆ

2.3.2. ทัศนคติทางลบ (Negative) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออก ในลักษณะไม่พึงใจไม่พอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย มีผลทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ซิงซัง ต้องการหนีให้ห่างไกลสิ่งนั้น ๆ

ทัศนคติของบุคคลไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ แต่ทัศนคติไม่ว่า ทางบวกหรือทางลบจะเกิดขึ้นเมื่อมีสาเหตุ / ปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติเกิดขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติดังนี้

- ประสบการณ์ในอดีต ทัศนคติอาจเกิดจากประสบการณ์ตรงจากการเคย ใช้หรือทดลองใช้ เช่นผู้บริโภคที่มีทัศนคติที่ดีต่อภัตตาคารแห่งหนึ่งก็จะกลับไปใช้บริการอีกเสมอ หรือผู้บริโภคใช้สินค้าแล้วไม่ชอบก็จะมีทัศนคติในทางลบต่อสินค้านั้นๆ หรือสินค้าประเภทนั้น เป็นต้น

- อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน ทัศนคติดังกล่าวจะได้รับอิทธิพลจาก ภายนอก จากครอบครัว เพื่อน โดยจะให้ข้อมูลข่าวสาร ทำให้สามารถสร้างทัศนคติได้

- การตลาดทางตรง การใช้จดหมายตรง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิด ทัศนคติได้

- การเปิดรับต่อสื่อมวลชน ขนาดของข่าวสาร แหล่งข้อมูลที่เข้ามาถึงทำ ให้ตัวบุคคลเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้ บางครั้งเราต้องคำนึงถึงลักษณะของข่าวสาร ด้วยทั้งด้านขนาด เพราะการให้ข้อมูลมากเกินไปอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่าย จำไม่ได้ และปิดการ รับข่าวสาร รวมถึงแหล่งที่มาของข้อมูลถ้ามาจากแหล่งเชื่อถือได้ ก็จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อข้อมูล และสินค้าที่อ้างอิงถึงข้อมูลนั้น

2.4 หน้าที่ของทัศนคติ (Attitude function)

แต่เดิมมาทัศนคติได้รับการพิจารณาว่าทำหน้าที่สำคัญ 4 หน้าที่ คือ

- 1) adjustment
- 2) ego defensive
- 3) value expressive
- และ 4) knowledge

การปรับตัว (Adjustment) ทักษะคิดเปรียบเสมือนทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการหรือเพื่อหลีกเลี่ยงเป้าหมายที่ไม่ต้องการ

ป้องกันตน (Ego defensive) เป็นหน้าที่อันเกิดจากความต้องการที่จะปกป้องคุ้มครองบุคลิกภาพของบุคคล หรือหลีกเลี่ยงอันตรายอันเกิดแก่ร่างกายและจิตใจ หลีกเลี่ยงการเสียหน้าหรือถูกเหยียดหยัน ป้องกันการสูญเสียชื่อเสียงหรือหาทางบรรเทาความวิตกกังวล

แสดงออกถึงค่านิยม (Value expressive) ทักษะคิดที่ก่อตัวขึ้นนั้นเป็นการแสดงออกถึงค่านิยมที่ฝังจิตตัวบุคคล

ความรู้ (Knowledge) เรียกอีกอย่างหนึ่งคือหน้าที่ในการประเมินสิ่งต่าง (Object Appraisal Function) เป็นหน้าที่สุดท้าย คือทักษะคิดช่วยให้เกิดเกณฑ์สำหรับใช้อ้างอิง (a frame of reference) เพื่อความเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับโลกที่เขาอาศัยอยู่ น้อยรายมากที่จะสามารถจัดการกับการแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ได้หมดทุกครั้งที่มีความต้องการเกิดขึ้นมา ดังนั้นเมื่อบุคคลมีความนิยมชมชอบในสิ่งใดก็จะสร้างความเคยชินที่เป็นกิจวัตรเอาไว้เพื่อช่วยความคิดและการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ

โดยปกติแล้วทักษะคิดของบุคคลมักจะมี ความมั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก ทักษะคิดดังกล่าวสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นกับกระบวนการจัดการกับข่าวสารและพฤติกรรม อาจจะกล่าวได้ในขั้นต้นว่าการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในทักษะคิดมักจะต้องตามด้วยการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคลเสมอ อย่างไรก็ตามเราไม่อาจสรุปโดยเด็ดขาดลงไปได้จนกว่าจะพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ในกระบวนการตัดสินใจของบุคคลอย่างละเอียดเสียก่อน

2.5 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นเรื่องที่ได้รับความสำคัญในการทำวิจัยมาช้านานเพราะถ้าทราบความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความชอบหรือไม่ชอบ ความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้การทำงานของผู้บริหาร ได้รับความสำเร็จ

เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ กระบวนการในการวัดทัศนคติจะเน้นที่การวัดความเชื่อ (Belief or cognitive component) และการวัดความรู้สึก (Feeling or affective component) ทักษะคิดหรือแนวโน้มการแสดงออกของพฤติกรรมจะเป็นผลมาจากองค์ประกอบทั้งสองดังกล่าว ดังนั้น การวัดทัศนคติจึงต้องมีเครื่องมือที่ใช้วัดหรือหาค่าข้อมูลของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (วิจิตรา ประเสริฐธรรม, 2548)

1. มาตรการวัดทัศนคติอย่างง่าย (Simple Attitude Scalling)
2. มาตรการวัดลำดับขั้น (Category Scales)
3. มาตรการวัดแบบ Likert (The Likert Scale)

4. มาตรวัดแบบ Semantic (Semantic Differential Scale)
5. มาตรวัดแบบตัวเลข (Numerical Scale)
6. มาตรวัดพฤติกรรมการตั้งใจ (Behavior Intention Scale)
7. มาตรวัดแบบ Staple (Staple Scale)
8. มาตรวัดโดยการให้คะแนน (Constant – Sum Scale)
9. มาตรวัดโดยใช้รูปภาพ (Graphic Rating Scale)
10. มาตรฐานการวัดโดยใช้ผลการปฏิบัติงานร่วมกับคะแนน (Performance Rating Scales)

11. มาตรฐานการวัดโดยให้เรียงลำดับ (Rank-Order Rating Scales)

โดยสรุป จะเห็นว่าทัศนคติเป็นความคิดหรือความเชื่อที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ ทัศนคติเกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่พบเห็นหรือได้ยินได้ฟัง แนวคิด ทฤษฎี หรือสถาบันที่เป็นนามธรรม เช่น ศาสนา ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น ทัศนคติเมื่อเกิดขึ้นมาแล้วจะดำรงอยู่ในช่วงเวลาหนึ่งถ้ายังไม่มีการเปลี่ยนแปลงความเชื่อหรือทัศนคตินั้น ๆ ทัศนคติจึงเป็นแนวโน้มที่จะทำให้มนุษย์เกิดการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2539:190 – 210)

3. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

3.1 ผลิตภัณฑ์ (Product ; P1)

บริการจะเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (intangible product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น

บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากหลายปัจจัยที่ประกอบกัน ทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคน ซึ่งจะอธิบายเรื่องคุณภาพในการบริการอย่างละเอียดในบทที่ 6

ตามที่ได้อธิบายมาแล้ว บริการในแต่ละธุรกิจจะมี 3 ประเภท ได้แก่ บริการหลัก บริการเสริม และบริการอื่นๆ ซึ่งบริการทั้งหมดจะต้องมีคุณภาพ โดยที่บริการหลักต้องเป็นตัวที่นำรายได้หลักมาสู่ธุรกิจและต้องมีคุณภาพมากที่สุด บริการเสริมต้องเป็นตัวเสริมบริการหลักและต้อง

ไม่ทำลายบริการหลัก บริการเสริมจะให้บริการได้ก็ต่อเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจกับบริการหลักแล้ว ส่วนบริการอื่น ๆ ต้องสร้างความสะดวกอย่างแท้จริงให้กับลูกค้า

ประเภทของการบริการ

การบริการสามารถแบ่งตามลักษณะความจำเป็นได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. **บริการจำเป็น** เป็นบริการที่เกิดเป็นครั้งคราว ลูกค้ามีความจำเป็นต้องมาใช้บริการ อาจจะเนื่องจากสภาพร่างกาย เวลา การป้องกันความเสี่ยง และปัจจัยอื่น ๆ หากไม่มาใช้บริการอาจจะทำให้ร่างกายไม่แข็งแรง ไม่กลับสู่สภาวะปกติ และเสียเวลา เช่น บริการรักษาพยาบาล ดัดผม ทันตกรรม ประกันชีวิต ประกันภัย

2. **บริการฟุ่มเฟือย** เป็นบริการที่เกิดเป็นครั้งคราวเช่นกัน แต่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการ สาเหตุของการใช้บริการประเภทนี้คือ ความต้องการด้านความสวย ความงาม ความทันสมัย เช่น บริการทำศัลยกรรมความงาม บริการทำสีผม ทำเล็บ บริการท่องเที่ยว

วงจรชีวิตของการบริการ

สินค้าแต่ละชนิดจะมีวงจรชีวิตที่สั้นหรือยาวแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทสินค้า ลักษณะของสินค้า เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ลักษณะพฤติกรรม และความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการนั้นๆ หากเป็นสินค้าที่เน้นเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ รวมทั้งแฟชั่น เช่น เสื้อผ้า สินค้าเหล่านี้จะมีวงจรชีวิตสั้นกว่าสินค้าทั่วไป เช่น หลอดไฟฟ้า ข้าวสาร

ส่วนการบริการนั้นมักมีวงจรชีวิตยาวกว่าสินค้า เนื่องจากสินค้าต้องมีการเปลี่ยนรุ่นไปเรื่อยๆ พัฒนาให้ใหม่เพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้ลูกค้า รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยสร้างความน่าสนใจให้สินค้า ส่วนการบริการนั้นโดยธรรมชาติบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ ทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้ช้ากว่าสินค้า ดังนั้น การเปรียบเทียบวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ

ช่วงแนะนำ ช่วงเริ่มเติบโต ช่วงโตเต็มที่ของสินค้าและบริการจะคล้ายกัน แต่อาจจะไม่ใช่เส้นเดียวกันเสียทีเดียว ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าและบริการนั้น ๆ แต่ช่วงถดถอยของการบริการจะยาวกว่า แม้ว่าช่วงถดถอยของการบริการจะยาวนาน แต่มิได้หมายความว่านักการตลาดไม่ต้องพัฒนาบริการ สร้างความแปลกใหม่ หรือเติมสีสันให้การบริการ ต้องไม่ลืมว่าพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3.2 ราคา (Price; P2)

ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุน

ได้ อย่างไรก็ตาม ก็มีได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องอยู่ในสถานะของการมีคู่แข่ง หากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่ม ย่อมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคา เนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ในเวลาอันรวดเร็ว

ในมุมมองของลูกค้า การตั้งราคามีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการ ลูกค้าและราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับกล่าวคือ ราคาสูงคุณภาพ ในการบริการน่าจะสูงด้วย ทำให้มีภาพหรือความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับจะสูงด้วย แต่ผลที่ตามมาคือ บริการต้องมีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ในขณะที่การลดราคาต่ำ ลูกค้ามักคิดว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วย ซึ่งถ้าหากต่ำมาก ๆ ลูกค้าอาจจะไม่ใช้บริการได้ เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อบริการที่จะได้รับ ดังนั้นการตั้งราคาในธุรกิจบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยากกว่าการตั้งราคาของสินค้ามาก ซึ่งผู้บริหารต้องไม่ลืมว่า ราคาจะเป็นเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายออกไปเพื่อมารับบริการกับธุรกิจหนึ่ง ๆ ดังนั้นการที่ธุรกิจตั้งราคาไว้สูง ก็หมายความว่าลูกค้าที่มาใช้บริการก็ต้องจ่ายเงินสูงด้วย ผลที่ตามมาก็คือลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่ง หรืออย่างน้อยจะเปรียบเทียบกับความคุ้มค่ากับสิ่งที่จะได้รับ

3.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place; P3)

ในการให้บริการนั้น สามารถให้บริการผ่านช่องทางจัดจำหน่ายได้ 4 วิธี คือ (ประยุกต์จาก Zeithaml and Bitner , 1996)

3.3.1 การให้บริการผ่านร้าน (Outlet)

การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ให้บริการด้วยการเปิดร้านค้าตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า แล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุด โดยร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

3.3.2 การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ

การให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปรึกษาคดีถึงที่ทำงานลูกค้า การจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมที่โรงแรมแห่งหนึ่ง การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องการการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการ สำนักงานอาจจะเป็นบ้าน

เจ้าของ หรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3.3.3 การให้บริการผ่านตัวแทน

การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์ หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตั๋วเครื่องบิน ผ่านบริษัทท่องเที่ยว และโรงแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเซอรادتัน แมริออตต์ เป็นต้น

3.3.4 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่นการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเงินตราต่างประเทศ แก้อัปเดตอัตโนมัติ เครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญ ตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลด (download) ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

3.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion ; P4)

การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับต่ำซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำ ต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม เป็นต้น

3.4.1 โครงการสะสมคะแนน (Loyalty Program)

การส่งเสริมการตลาดแบบนี้เป็นการเน้นความจงรักภักดีจากลูกค้า ด้วยการให้สิทธิประโยชน์สะสมทุกครั้งของการใช้บริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับธุรกิจ การส่งเสริมการขายแบบนี้ประสบความสำเร็จมาก เนื่องจากลูกค้าจะรู้สึกถึงความคุ้มค่ามาก การใช้บริการแต่ละครั้ง ทำให้ธุรกิจครองใจลูกค้าได้ในระยะยาว ลดต้นทุนการไปใช้บริการกับคู่แข่งเป็นการสร้างกำแพงกีดกันคู่แข่งได้ทางหนึ่ง แต่การส่งเสริมการขายแบบนี้ต้องลงทุนสูงทั้งของรางวัลหรือทีมงานที่ต้องจัดตั้งเฉพาะเพื่อดำเนินการเรื่องนี้ แต่สิ่งที่ต้องทำคือ ต้องมีการสร้างความตื่นตัวและความน่าสนใจของโครงการเพื่อกระตุ้นยอดการใช้ผ่านบัตร เช่นการเร่งคะแนนสะสมด้วยการกำหนดช่วงเวลาและเพิ่มคะแนนสำหรับการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับเดือนก่อนหน้า การเพิ่มรายการของขวัญเป็นการแปลกใหม่และหาซื้อได้ยาก นอกจากนี้ การใช้คูปองสะสมตามร้านอาหาร

และร้านอินเทอร์เน็ตก็มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น เพียงแต่เป็นการดัดแปลงมาเพื่อให้ง่ายขึ้น ลูกค้าจะได้รับบัตรสะสมจำนวนครั้งการใช้บริการ หากใช้ครบตามจำนวนที่กำหนด เช่น 10 ครั้ง จะได้ใช้บริการครั้งต่อไปฟรี การได้รูปของสะสมคล้ายกับเป็นการลดราคา แต่ไม่ได้ลดในทันที ผู้ให้บริการต้องการผูกพันผู้ใช้บริการให้ได้รับส่วนลดเมื่อใช้บริการครบตามกำหนดจำนวนครั้งที่ใช้บริการเกิน 10 ครั้ง เพื่อได้รับการใช้บริการฟรี ซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่เห็นประโยชน์อย่างแท้จริง

3.4.2 การลดราคาโดยใช้ช่วงเวลา

ตามที่ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของความต้องการในการบริการของลูกค้า มีการขึ้นลงตามช่วงเวลาของวัน ผู้บริหารจะต้องนำเรื่องนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจ

3.4.3 การสมัครเป็นสมาชิก

ลูกค้าได้รับข่าวสารจากคู่แข่งตลอดเวลา ทำให้ลูกค้าอาจจะไปทดลองใช้บริการของคู่แข่งได้ และในที่สุดอาจจะสูญเสียลูกค้าไป การให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกเป็นการผูกมัดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างหนึ่งไม่ให้หนีไปไหน แต่สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทำคือ จะต้องสร้างความแตกต่างของสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกกับลูกค้าทั่วไปอย่างชัดเจน และจะต้องมีการสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าทราบอย่างแท้จริง

3.4.4 การขายบัตรใช้บริการล่วงหน้า

การใช้บริการในแต่ละครั้ง ลูกค้าย่อมต้องการได้รับราคาพิเศษหรือต้องการการลดราคา แต่ธุรกิจไม่ควรลดราคา แต่ควรขายบัตรใช้บริการ คือให้ลูกค้าซื้อบัตรไว้ล่วงหน้าซึ่งอาจจะเป็น 5 หรือ 10 ครั้ง แล้วมาใช้บริการภายในระยะเวลา 6 เดือน หรือ 1 ปี

3.5 พนักงาน (People ; P5)

พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับ ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

เจ้าของและผู้บริหาร

เจ้าของและผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน

พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

3.5.1 การบริหารพนักงาน

พนักงานในองค์กรที่ให้บริการ จะมีทั้งพนักงานที่ทำงานพบกับลูกค้าโดยตรง (พนักงานส่วนหน้า) กับพนักงานที่ทำงานสนับสนุน (พนักงานส่วนหลัง) เพื่อให้พนักงานส่วนให้บริการส่งมอบบริการอย่างมีคุณค่าให้ลูกค้า ดังคำที่ต้องใช้เป็นหลักปฏิบัติว่า “หน้าพี่หลัง หลังพี่หน้า” จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ งานทั้งสองส่วนจะต้องสมบูรณ์ สอดประสานกันอย่างราบรื่น แต่ในความเป็นจริงมักพบว่าทั้งสองส่วนมักจะ “ไม่ประสานงาน” แต่เป็น “ประสานงา” แทน

การบริหารพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลัง ในฐานะที่เป็นลูกค้า เขาย่อมไม่สนใจว่าการให้บริการจะมีการแบ่งพนักงานออกเป็นส่วนหน้าและส่วนหลัง ไม่สนใจว่าใครจะทำผิด แต่ลูกค้าต้องได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ไม่ขาดตกบกพร่อง หากเกิดปัญหา ลูกค้าย่อมตำหนิพนักงานที่ให้บริการส่วนหน้าอย่างแน่นอน



ภาพ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลังกับการให้บริการลูกค้า

จากภาพ จะเห็นว่าการให้บริการที่ดีและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า จะต้องมาจากพนักงานทั้งสองส่วน รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการต้องอาศัยข้อมูลความต้องการลูกค้าจากพนักงานส่วนหน้า ผู้บริหารควรบริหารพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการดังนี้

- การกำหนดงานอย่างชัดเจน ผู้บริหารจะต้องแบ่ง กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังอย่างชัดเจน เช่น การติดต่อลูกค้า หากพบว่าลูกค้าหายไปนานไม่ได้มาใช้บริการ ควรเป็นหน้าที่ของใครที่จะติดต่อกลับไปหาลูกค้า ซึ่งการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ทั้งนี้ ความชัดเจนและความยากง่ายขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และความซับซ้อนของฐานลูกค้า เมื่อแบ่งไปแล้วในอนาคตต้องมีการทบทวนงานอีกครั้งหนึ่งอย่างต่อเนื่อง

- สร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ การกำหนดกระบวนการทำงานย่อมทำให้บทบาทและหน้าที่ของพนักงานที่ได้แบ่งไว้มีความชัดเจนมากขึ้น กระบวนการทำงานที่เหมาะสมช่วยทำให้พนักงานทำงานได้อย่างไม่สับสน และทำให้การบริการมี

คุณภาพอย่างแน่นอน ผู้บริหารต้องไม่ลืมปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการซึ่งอาจจะเป็นทุก 3 เดือน ทุกครึ่งปี หรือทุกปี ตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป รวมทั้งสถานการณ์ทางการตลาดที่รุนแรงยิ่งขึ้น

- เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การดำเนินการใด ๆ ที่มีผลต่อพนักงานทั้งสองส่วน ต้องมีตัวแทนจากทุกฝ่ายงานเข้าร่วมประชุมเพื่อทราบประเด็นความเห็น ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและข้อดีข้อเสียของการดำเนินงานนั้น หลังจากนั้น จะต้องมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจร่วมกัน แต่สิ่งที่พบคือ ธุรกิจมักไม่ค่อยใส่ใจเรื่องนี้ ทำให้พบปัญหาในการให้บริการที่พนักงานรับรู้ข้อมูลไม่เท่ากัน บางครั้งจะพบว่าพนักงานส่วนหน้า (ฝ่ายขาย) จัดทำโครงการส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดกับลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตเมื่อไปรับประทานอาหารและจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต แต่เมื่อลูกค้าโทรฯ มาสอบถามพนักงานที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ไม่สามารถตอบคำถามได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้

สิ่งหนึ่งที่ควรลงทุนคือการพัฒนาระบบข้อมูลแบบอินทราเน็ต (Intranet) ให้ทุกคนรับรู้ข้อมูลเท่ากันและพร้อมกัน โดยผ่านฐานข้อมูลและอี – เมล

- ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน การสร้างกิจกรรมร่วมกันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานทั้งสองส่วนทำงานร่วมกันได้อย่างดี เนื่องจากกำแพงความเป็นฝ่ายและเป็นแผนกได้พังทลายลง ผู้บริหารควรสร้างกิจกรรมเช่น การเข้าฝึกอบรมร่วมกัน การประชุมร่วมกัน การมอบหมายงานให้ทำร่วมกัน การนำปัญหาการให้บริการลูกค้ามาร่วมกันหาสาเหตุและแก้ไขร่วมกัน ทำให้ทั้งสองส่วนมีโอกาสได้เรียนรู้งานซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น

- การสลับเปลี่ยนกันทำงาน หากการส่งเสริมให้ทำกิจกรรมร่วมกันแล้ว ปัญหาการประสานงานของพนักงานยังเกิดขึ้นอยู่เนื่อง ๆ ผู้บริหารควรดำเนินการให้พนักงานส่วนหน้าลองทำงานส่วนหลัง และพนักงานส่วนหลังลองทำงานของส่วนหน้า เพื่อฝึกชิมรสชาตงานที่แตกต่างกัน รับรองว่าสักระยะหนึ่งการประสานงานและการช่วยเหลือกันจะดีขึ้น จนในที่สุดปัญหาที่ค้างคามานานจะลดลง

3.6 กระบวนการให้บริการ (Process ; P6)

กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันให้ดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

3.7 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence ; P7)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่นเครื่องมือคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ ส่วนห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วย

ส่วนประสมการตลาดในมุมมองลูกค้า

ดังได้กล่าวแล้วว่าธุรกิจจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ตัว ที่กล่าวมาเป็นมุมมองของธุรกิจที่ให้บริการ การที่จะบริหารการตลาดของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องพิจารณาถึงส่วนประกอบการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้วย (ประยุกต์จาก ชูเดช และคณะ , 2546) ดังต่อไปนี้

คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value)

ลูกค้าจะเลือกใช้บริการอะไรหรือกับใคร สิ่งที่ลูกค้าใช้พิจารณาเป็นหลักคือคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย ดังนั้นธุรกิจต้องเสนอเฉพาะบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง

ต้นทุน (Cost to Customer)

ต้นทุนหรือเงินที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการนั้นต้องคุ้มค่างับบริการที่จะได้ หากลูกค้ายินดีจ่ายในราคาสูง แสดงว่าความคาดหวังในบริการนั้นย่อมสูงด้วย ดังนั้น ในการตั้งราคาค่าบริการธุรกิจจะต้องหาราคาที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายให้ได้ เพื่อนำราคานั้นไปใช้ในการตลาดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทำให้สามารถเสนอบริการในราคาที่ลูกค้ายอมรับได้

ความสะดวก (Convenience)

ลูกค้าจะใช้บริการกับธุรกิจใด ธุรกิจนั้นจะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้า ไม่ที่จะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูลและการไปใช้บริการ หากลูกค้าไปติดต่อใช้บริการได้ไม่สะดวก ธุรกิจจะต้องทำหน้าที่สร้างความสะดวกด้วยการให้บริการถึงที่บ้านหรือที่ทำงานลูกค้า

การติดต่อสื่อสาร (Communication)

ลูกค้าย่อมต้องการได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์จากธุรกิจ ในขณะเดียวกันลูกค้าก็ต้องการติดต่อธุรกิจเพื่อให้ข้อมูล ความเห็น หรือข้อร้องเรียน ธุรกิจจะต้องจัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้และรับข้อมูลความเห็นจากลูกค้า ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดทั้งหลายจะไม่ประสบความสำเร็จเลยหากการสื่อสารล้มเหลว

การดูแลเอาใจใส่ (Caring)

ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นบริการที่จำเป็นหรือบริการที่ฟุ่มเฟือย เช่นด้านความงาม ลูกค้าต้องการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการ ตั้งแต่เริ่มก้าวเท้าแรกเข้ามาจนถึงก้าวออกจากร้านนั้น ไม่ว่าจะเป็นครั้งแรกหรือครั้งใดของการใช้บริการก็ตาม หรือไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้ใดที่ให้บริการก็ตาม

ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion)

ลูกค้ามุ่งหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างสมบูรณ์แบบ ไม่ว่าจะเป็นการบริการตัดผม ผมที่ออกมาจะต้องมีความเรียบร้อย ตรงกับความต้องการลูกค้า หรือการเข้ารักษาอาการป่วย ไม่ว่าในโรงพยาบาลใดอาการป่วยจะต้องหาย ในแต่ละธุรกิจบริการแม้ขั้นตอนการให้บริการจะมีความซับซ้อนเพียงใด ต้องจ้างพนักงานจำนวนมากเพียงใด ลูกค้าไม่มีส่วนมารับรู้รู้อย่างเดียวว่ากระบวนการให้บริการต้องตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่อง

ความสบาย (Comfort)

สิ่งแวดล้อมของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นอาคาร เฟอร์นิเจอร์บริการ ห้องน้ำทางเดิน ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสร้างความสบายตาและความสบายใจให้ลูกค้า โดยเฉพาะหากลูกค้ามาใช้บริการประเภทหรูหราฟุ่มเฟือย สิ่งเหล่านั้นจะต้องทำให้ความทุกข์ใจและความไม่สบายกายบรรเทาเบาบางลง เช่น การนั่งฟังเพลงในร้านอาหาร ทุกสิ่งในร้านอาหารต้องสร้างความสบายให้ลูกค้า

จากที่อธิบายมา สามารถเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้าได้ ดังตาราง

ตาราง 2 การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า

ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจ	ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า
1. ผลิตภัณฑ์ (product)	1. คุณค่าที่จะได้รับ (customer value)
2. ราคา (price)	2. ต้นทุน (cost to customer)
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (place)	3. ความสะดวก (convenience)
4. การส่งเสริมการตลาด (promotion)	4. การติดต่อสื่อสาร (communication)
5. พนักงาน (people)	5. การดูแลเอาใจใส่ (caring)
6. กระบวนการให้บริการ (process)	6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (completion)
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence)	7. ความสบาย (comfort)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549:63 – 83

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้หลายท่าน โดยมีเนื้อหาใกล้เคียง มีขอบข่ายของงานและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545) ทำการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชนโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารประชาชนในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานที่ผ่านมา ทั้งทางด้านบุคลากร สถานที่ การบริการ และการตลาดอยู่ในระดับดี ส่วนความคิดเห็นของลูกค้าต่อการประเมินคุณภาพการบริการของธนาคารประชาชน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และอัตราการบริการ ลูกค้าเห็นว่ามีความทุกด้านและลูกค้ายังได้ให้ข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรขยายพื้นที่หรือที่จอดรถอย่างเพียงพอ อีกทั้งควรจัดหาเก้าอี้ให้เพียงพอให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารด้วย ส่วนทางด้านบุคลากรควรจัดหาพนักงานให้เพียงพอกับการบริการลูกค้าและปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว และควรมีขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อให้สั้นลงและควรเพิ่มวงเงินสินเชื่อ อีกทั้งควรให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารให้มากขึ้นและควรเพิ่มบริการนอกสถานที่ให้มากขึ้นด้วย

วรวงศ์ รอดเจริญ (2545) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคารออมสินในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 300 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายละเอียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ นั้น คือ ระยะเวลาผ่อนชำระ วัตถุประสงค์ของโครงการ คุณสมบัติของสมาชิกโครงการ ระเบียบการขอกู้เงิน สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ส่วนด้านปัจจัยทางการตลาดนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และ ด้านปัจจัยด้านการผลิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคาหรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาด้านที่จอดรถ วงเงินกู้ที่ได้รับ และของแจกที่ระลึกไม่พอ และความไม่เพียงพอของพนักงาน

ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อประเภทวงเงินกู้ของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ โดยเก็บจากข้อมูลจากลูกค้าที่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ในช่วงเดือนตุลาคม 2544 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2545 ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้วงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป เป็นจำนวนประชากรทั้งสิ้น 43 ราย โดยใช้วิธีใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัจจัยด้านราคาได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่มีอยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ **จิตรลดา อาจหาญ (2545)** ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการสาขาของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของสำนักงานเขต 10 จำนวน 337 คน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บุคลากร กระบวนการบริหาร คู่แข่ง นโยบาย และภาพพจน์ ที่มีผลต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทางด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรนั้นมีความสำคัญมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการพบว่า ธนาคารไม่ปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้ารายย่อย การให้บริการสินเชื่อล่าช้า อัตราดอกเบี้ยสูง พนักงานไม่พอกับการให้บริการ ประเพณีสินเชื่อมีน้อย พนักงานมีความสามารถในการให้บริการต่ำ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสม ตู้เอทีเอ็มไม่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ และวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการ

ให้บริการไม่ทันสมัย ดังนั้น ธนาคารจึงควรที่จะปรับปรุงการให้บริการ ด้านสินเชื่อ เงินฝาก และบริการด้านอื่นๆของธนาคาร **รินนา ฤทธิ์สร (2546)** ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถว ของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงศึกษาแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ราย โดยวิธีร้อยละ และการใช้ค่าความถี่ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินกู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับแรก ส่วนปัจจัยรองลงมาคือปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับสาม ทางด้านความคิดเห็นของลูกค้าต่อธนาคารคือลูกค้ามีความพึงพอใจในวัตถุประสงค์ของการกู้ เพราะสามารถนำไปใช้ลงทุนในกิจการได้ ส่วนปัญหาเป็นเรื่องเอกสารประกอบการกู้มีจำนวนมาก และปัญหาการใช้เวลานานในการตรวจสอบเอกสารของธนาคาร สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการเงินฝาก ปัจจัยในการเลือกธนาคาร ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยทางด้านราคาและผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยทางด้านความมั่นคง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถว และปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ของการกู้ **ดลนา หวงสุวรรณฉกร (2544)** ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านธนาคารออมสินเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน ระเบียบและเงื่อนไขควบคู่กับการให้สินเชื่อ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด ตามลำดับ
2. ด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำและอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ
3. ด้านการจัดจำหน่ายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านสถานที่ใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้า มีสาขาจำนวนมาก สะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ส่วนราชการ และมีที่จอดรถเพียงพอ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การเสนอขายในสาขาการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า บอร์ดภายในสาขา คำแนะนำจากคนที่เคยมาใช้บริการ ตามลำดับ

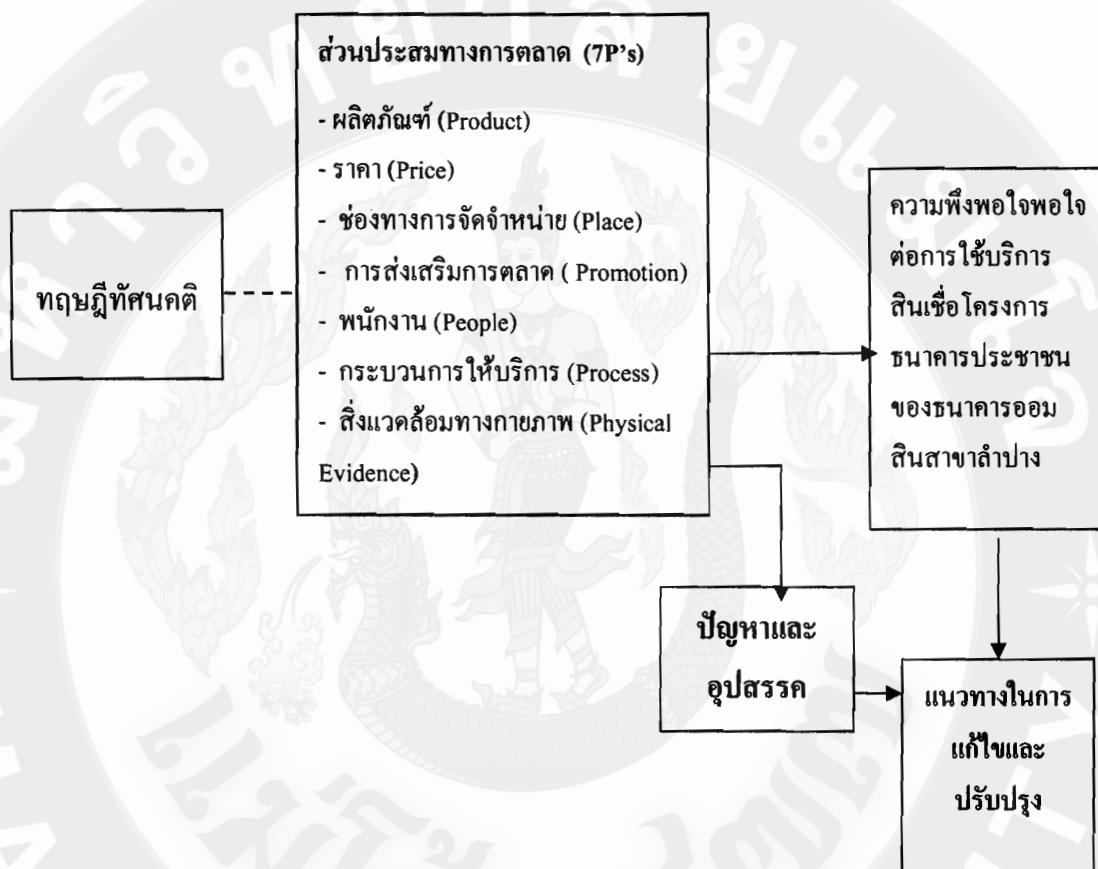
5. ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในส่วนของพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองพนักงานมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการพนักงานมีบุคลิกภาพ และการแต่งกายดีให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง และมีความรู้ความชำนาญ ตามลำดับ

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านความสะอาดของสถานที่ ระบบรักษาความปลอดภัย มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความมีระเบียบภายในสำนักงาน ตามลำดับ

7. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว จำนวนพนักงานมีมากเพียงพอในการให้บริการและระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น ตามลำดับ

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาทัศนคติของสมาชิกต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษา ได้แก่สมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปางสาขาลำปาง ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกที่มีการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนทั้งหมด 791 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Yamane (1973: /725) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จำแนกตามระดับค่าความคลาดเคลื่อน + 5%

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ

ดังนั้น จากจำนวนสมาชิกที่มีกาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนทั้งสิ้น 791 ราย สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{791}{1+791 (0.05)^2} \\ &= 265.65 \\ &= 300 \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือจำนวน 300 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ความเป็นมาของโครงการธนาคารประชาชน จำนวนสมาชิก จำนวนเงินกู้ จำนวนการชำระเงินกู้ จำนวนเงินฝาก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวาร และระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling or Accidental Sampling) โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในธนาคารออมสินสาขาลำปาง ตั้งแต่เวลา 8.00 น ถึง เวลา 15.00 น. ตั้งแต่ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2550 – 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550

วิธีการศึกษาและสถิติที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคำถามมีลักษณะแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบสำหรับนิรนัยบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับประเพณีธุรกิจ ลักษณะของการทำธุรกรรม

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดความรู้ความเข้าใจ,ความตั้งใจก่อพฤติกรรม เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน และแนวโน้มการกลับมาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนซ้ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ได้แก่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วัตถุประสงค์ อัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาการชำระคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปรผลการวิจัยโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วนำมาจัดระเบียบข้อมูลโดยนำข้อมูลมาลงรหัส และจัดบันทึกตารางลงรหัสโดยนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ใช้ในการสถิติพรรณนาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นการพิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 2 ระดับ จากคะแนนเต็ม 7 คะแนน คือ

มีความรู้ความเข้าใจน้อย คะแนนรวม 0 – 3 คะแนน

มีความรู้ความเข้าใจมาก คะแนนรวม 4 – 7 คะแนน

ส่วนด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน และแนวโน้มการกลับมาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนซ้ำ นั้น จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

และส่วนที่ 3 การวัดระดับการตัดสินใจของปัจจัยต่างๆและความพึงพอใจ โดยการให้คะแนนตามแนวทางของ ไทเครท (Likert Scale) ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบเป็นความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ซึ่งมีการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนน คือ

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

จากผลคะแนนที่ได้เมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว จะให้ความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน	ระดับทักษะ
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 18 เดือน เริ่มต้นตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2550 ถึงเดือน ธันวาคม 2551

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์แสดงเป็น 6 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งล่าสุดที่ได้รับการอนุมัติ
3. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน
4. พฤติกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงิน
5. ความพึงพอใจในการใช้บริการ
6. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้)
7. ความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	173	57.70
ชาย	127	42.30
อายุ (ปี)		
20 – 25 ปี	41	13.70
26 – 40 ปี	117	39.00
41 – 55 ปี	106	35.30
56 – 65 ปี	36	12.00
การศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	18	6.00
ประถมศึกษา	39	13.00
มัธยมต้น	52	17.30
มัธยมปลาย / ปวช.	41	13.70
อนุปริญญา / ปวส.	45	15.00
ปริญญาตรี	88	29.30
สูงกว่าปริญญาตรี	17	5.70
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 4,800 บาท	30	10.00
4,800 – 15,000 บาท	168	56.00
15,001 – 24,000 บาท	49	16.30
24,001 – 33,000 บาท	41	13.70
33,001- 42,000 บาท	9	3.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ค้าขาย	125	41.70
ลูกจ้าง หน่วยงานราชการ	57	19.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	12.70
พนักงานบริษัทเอกชน	26	8.70
ให้บริการ	22	7.30
เกษตรกร	15	5.00
อื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป	10	3.30
นักเรียน / นักศึกษา	7	2.30
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาลำปาง		
น้อยกว่า 1 ปี	31	10.30
1 ปี	53	17.70
2 ปี	53	17.70
3 ปี	71	23.70
4 ปี	37	12.30
5 ปี	15	5.00
มากกว่า 5 ปี	40	13.30
จำนวนบัญชีกับธนาคารออมสินสาขาลำปางทั้งหมด		
1 บัญชี	129	43.00
2 บัญชี	100	33.30
3 บัญชี	45	15.00
4 บัญชี	24	8.00
5 บัญชี	1	0.30
มากกว่า 5 บัญชี	1	0.30

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนบัญชีที่ยังเดินรายการ		
1 บัญชี	181	60.30
2 บัญชี	93	31.00
3 บัญชี	19	6.30
4 บัญชี	6	2.00
มากกว่า 5 บัญชี	1	0.30
จำนวนครั้งที่ได้รับการอนุมัติเงินกู้		
1 ครั้ง	130	43.30
2 ครั้ง	117	39.00
3 ครั้ง	36	12.00
4 ครั้ง	14	4.70
5 ครั้ง	1	0.30
มากกว่า 5 ครั้ง	2	0.70

จากตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.70 เป็นผู้ขายร้อยละ 42.30 มีช่วงอายุระหว่าง 26-40 ปี ร้อยละ 39.00 , อายุระหว่าง 41-55 ปี ร้อยละ 35.30 และอายุระหว่าง 20-25 ปี ร้อยละ 13.70 การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาคือ ระดับมัธยมต้น ร้อยละ 17.30 และระดับมัธยมปลาย / ปวช. ร้อยละ 15.00 มีอาชีพหลักคือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้างหน่วยงานราชการ ร้อยละ 19 และ เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,800 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคือระหว่าง 15,001 – 24,000 บาท จำนวน 16.30 และระหว่าง 24,001 – 33,000 บาท จำนวน 13.70 มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน 3 ปี ร้อยละ 23.70 , 1 ปี และ 3 ปี ร้อยละ 17.70 มีบัญชีกับธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ทั้งหมด 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 43 , 2 บัญชี ร้อยละ 33.30 , 3 บัญชี ร้อยละ 15.00 และมีบัญชีที่ยังเดินรายการอยู่ 1 บัญชี ร้อยละ 60.30 , 2 บัญชี ร้อยละ 31 และ 3 บัญชี ร้อยละ 6.30 และตั้งแต่เริ่มโครงการธนาคารประชาชนได้รับการอนุมัติเงินกู้ คือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.30 , 2 ครั้ง ร้อยละ 39.00 และ 3 ครั้ง ร้อยละ 12.00

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งสุดท้ายที่ได้รับการอนุมัติ

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งสุดท้ายที่ได้รับการอนุมัติ

ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงิน	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์การกู้เงิน		
เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	135	45.00
เพื่อลงทุนประกอบกิจการ	73	24.30
เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ	34	11.30
อื่น ๆ (นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ธนาคารกำหนดไว้)	32	10.70
เพื่อขยายกิจการ	26	8.70
วงเงินที่ได้รับการอนุมัติให้กู้		
ได้รับตามจำนวนเงินที่ขอกู้	247	82.30
ได้รับน้อยกว่าจำนวนเงินที่ขอกู้	53	17.70
ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ได้รับการอนุมัติ		
ไม่เกิน 1 ปี	60	20.00
ไม่เกิน 2 ปี	109	36.30
ไม่เกิน 3 ปี	131	43.70
ระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้		
น้อยกว่า 1 เดือน	154	51.30
1 เดือน	87	29.00
2 เดือน	43	14.30
3 เดือน	11	3.70
มากกว่า 3 เดือน	5	1.70
อัตราดอกเบี้ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับในการกู้ครั้งนี้		
1 % ต่อเดือน	259	86.30
0.5% ต่อเดือน	41	13.70

จากตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งสุดท้ายที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ของการกู้เงินส่วนใหญ่เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ คิดเป็นร้อยละ 45.00 วงเงินที่ได้รับการอนุมัติให้กู้ ได้รับตามจำนวนเงินที่ขอกู้ คิดเป็นร้อยละ 82.30

ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.70 ระยะเวลา
รออนุมัติเงินกู้ น้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับการกู้ครั้งนี้เป็น
1% ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 86.30



ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ที่สำคัญของโครงการธนาคารประชาชน (คำตอบที่ถูกต้องคือ) เพื่อให้ผู้กู้เงินนำไปลงทุน เพิ่มทุน และ นำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือ ประกอบ อาชีพเสริม (1 คะแนน)	215	71.70	85	28.30
2. คุณสมบัติของสมาชิกธนาคารประชาชน (คำตอบที่ถูกต้องคือ) ผู้กู้ต้องมีการฝากเงินสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 2 เดือน (1 คะแนน)	145	48.30	155	51.70
3. วิธีการและขั้นตอนการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (คำตอบที่ถูกต้องคือ) สมัครสมาชิก – ยื่นคำขอกู้ – รอกการ พิจารณาอนุมัติเงินกู้ – รับเงินกู้ (1 คะแนน)	183	61.00	117	39.00
4. เงื่อนไขของการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (คำตอบที่ถูกต้องคือ) วงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกิน 30,000 บาท ครั้ง ต่อไปไม่เกิน 50,000 บาท (1 คะแนน)	138	46.00	162	54.00
5. ระยะเวลาการชำระเงินกู้ (คำตอบที่ถูกต้องคือ) วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท ผ่อนชำระไม่ เกิน 2 ปีวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ผ่อน ชำระไม่เกิน 3 ปี (1 คะแนน)	136	45.30	164	54.70
6. หลักประกันที่ธนาคารต้องการเพื่อค้ำประกันการกู้เงิน (คำตอบที่ถูกต้องคือ) ถูกทุกข้อ คือ บุคคล , อสังหาริมทรัพย์หรือ สังหาริมทรัพย์ที่มีทะเบียน, สมุดเงินฝาก หรือสมุดออมสิน (1 คะแนน)	100	33.30	200	66.70
7. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (คำตอบที่ถูกต้องคือ) ร้อยละ 1 ต่อเดือน (1 คะแนน)	228	76.00	72	24.00

จากตาราง 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน ความรู้ ความเข้าใจทางด้านวัตถุประสงค์โครงการธนาคารประชาชนที่ถูกคำตอบมากที่สุด คือ การที่เพื่อให้ผู้ขอกู้นำไปลงทุน เพิ่มทุน นำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือ ประกอบอาชีพเสริม คิดเป็นร้อยละ 71.70 ส่วนคุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ระบุนามากที่สุด คือ ผู้กู้ต้องมีการฝากเงินสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 2 เดือนคิดเป็นร้อยละ 48.30 ส่วนวิธีการและขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ที่ระบุนามากที่สุด คือ สมาชิก - ขึ้นค่าขอกู้ - รอกการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ - รับเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 61.00 และความรู้ความเข้าใจทางด้านเงื่อนไขของการให้สินเชื่อโครงการประชาชนที่ระบุนามากที่สุด วงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกิน 30,000 บาท ครั้งต่อไปไม่เกิน 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.00 และระยะเวลาการชำระเงินกู้ ที่ระบุนามากที่สุด คือ วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 2 ปี วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.30 หลักประกันที่ธนาคารต้องการเพื่อค้ำประกันการกู้เงิน ที่ระบุนามากที่สุด คือ บุคคล คิดเป็นร้อยละ 56.70 และลำดับสุดท้ายความรู้ความเข้าใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ที่ระบุนามากที่สุด คือ ร้อยละ 1 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 76.00

ตาราง 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับน้อย (คะแนนรวม 0-3 คะแนน)	92	30.70
ระดับมาก (คะแนนรวม 4-7 คะแนน)	208	69.30
รวม	300	100.00

หมายเหตุ คะแนนต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 1 คะแนนสูงสุด มีค่าเท่ากับ 7 ดังนั้นคะแนนเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.5 ในการคิดระดับคะแนนที่มีค่าคะแนนรวมที่น้อยกว่า 3.5 (0-3) จึงเป็นระดับน้อย และคะแนนรวมที่มากกว่า 3.5 (4-7) จึงเป็นระดับมาก คะแนนโดยรวมทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คนมีคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน โดยจำแนกเป็น 2 ระดับ จากคะแนนรวมรายบุคคล 7 คะแนน คือ มีความรู้ ความเข้าใจน้อย(คะแนนรวม 0-3 คะแนน) และมีความรู้ ความเข้าใจมาก (คะแนนรวม 4 - 7 คะแนน) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.30 และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย เพียงร้อยละ 30.70 โดยผู้ที่ทำคะแนนต่ำสุด คือ 1 คะแนน สูงสุด 7 คะแนนเต็ม ซึ่งคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน

พฤติกรรมกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงิน

ตาราง 8 ร้อยละของพฤติกรรมกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงิน
โครงการธนาคารประชาชนครั้งล่าสุด

พฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
1. ความถี่ในการฝากเงิน		
ทุกวัน	44	14.70
อาทิตย์ละครั้ง	86	28.70
วันเว้นวัน	36	12.00
เดือนละครั้ง	95	31.70
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	39	13.00
2. สาขาที่ฝากเงินเพื่อหักชำระหนี้		
สาขาที่เปิดบัญชี	225	75.00
ที่พนักงานรับฝากนอกสถานที่	38	12.70
ต่างสาขา	22	7.30
ฝากทาง ATM	15	5.00
3. ผู้นำเงินไปฝาก		
ตนเอง	253	84.30
ญาติ / เพื่อน	21	7.00
คู่สมรส / บุตร	19	6.30
อื่นๆ เช่น ฝากทาง ATM	7	2.30
4. จำนวนเงินที่ฝากต่อเดือน		
น้อยกว่าเดือนละ 1,500.- บาท	83	27.70
1,500 – 2000 บาท	107	35.70
2,001 – 3,000 บาท	62	20.70
มากกว่า 3.000 บาท	48	16.00
5. แนวโน้มการกลับมาใช้บริการหรือแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร		
ประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง		
มีแนวโน้มการมาใช้บริการ	210	70.00
ไม่มีแนวโน้มการมาใช้บริการ	10	30.00

จากตาราง 8 พฤติกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงินโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะฝากเงินในบัญชีเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.70 ผู้ตอบแบบสอบถามฝากเงินเพื่อชำระงวดที่ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดบัญชีเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนใหญ่ผู้นำเงินไปฝาก คือ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 84.30 และร้อยละ 35.70 ของผู้ตอบแบบสอบถามนำเงินไปฝากที่ธนาคารไม่เกินเดือนละ 1,500 – 2,000 บาทและ ร้อยละ 27.70 นำเงินไปฝากเดือนละไม่เกิน 1,500 บาท ร้อยละ 20.70 นำเงินไปฝากเดือนละ 2,000- 3,000 บาท และร้อยละ 16.00 นำเงินไปฝากธนาคารเดือนละ 3,500 บาทขึ้นไป



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตาราง 9 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ
โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ในด้านรูปแบบเงินกู้

ทัศนคติต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้			
1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้ เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนใน กิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระ	3.97	0.82	มาก
1.2 เงื่อนไขการให้กู้เงิน	3.70	0.76	มาก
1.3 วงเงินให้กู้	3.65	0.79	มาก
1.4 ระยะเวลาผ่อนชำระ	3.62	0.75	มาก
2. ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย			
2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ที่ได้รับ	3.47	0.89	ปานกลาง
2.2 อัตราดอกเบี้ยผลิตภัณฑ์ธนาคารใช้	3.22	0.97	ปานกลาง
3. ด้านสาขาธนาคารที่ให้บริการ			
3.1 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.83	0.81	มาก
3.2 มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก	3.82	0.79	มาก
3.3 มีสถานที่ให้บริการกว้างขวาง มีการตกแต่ง สวยงาม	3.81	0.82	มาก
3.4 มีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ	3.72	0.74	มาก
3.5 มีที่จอดรถสะดวก	3.48	0.92	ปานกลาง
4. ด้านการประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน			
4.1 มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอก สถานที่	3.70	0.89	ปานกลาง
4.2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	3.48	0.90	มาก
4.3 มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่าง ๆ	3.45	0.93	ปานกลาง
4.4 การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน	3.33	0.95	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
5. พนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน			
5.1 พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.10	0.69	มาก
5.2 พนักงานมีความซื่อสัตย์	4.10	0.75	มาก
5.3 พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้	3.99	0.76	มาก
5.4 พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้	3.97	0.70	มาก
6. กระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน			
6.1 การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	3.89	0.76	มาก
6.2 พนักงานที่ให้บริการ	3.89	0.78	มาก
6.3 ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้	3.76	0.76	มาก
6.4 ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้	3.74	0.72	มาก
6.5 ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้	3.72	0.74	มาก
7. สภาพสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่น			
7.1 สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย	3.97	0.74	มาก
7.2 ความเพียงพอของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้- ทำสัญญา	3.93	0.73	มาก
7.3 ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่าง ที่เหมาะสม	3.76	0.87	มาก
7.4 ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับ ใช้บริการ	3.69	0.85	มาก
7.5 ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุด ให้บริการ	3.68	0.76	มาก
7.6 ความเพียงพอของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ สาขา	3.58	0.70	มาก

จากตาราง 9 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ในด้านความพึงพอใจในด้านรูปแบบเงินกู้ ด้านวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.97$) เงื่อนไขการให้กู้เงินผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.70$) ด้านวงเงินให้กู้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.65$) และระยะเวลาการผ่อนชำระผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.62$)

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ในด้านความพึงพอใจในด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.47$) ด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัดที่ธนาคารใช้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.22$)

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ในด้านความพึงพอใจในด้านสาขาที่ธนาคารให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.72$) ด้านสถานที่และการตกแต่งสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.81$) ด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.82$) ด้านความสะอาดของสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.83$) และด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.48$)

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปางพบว่า ในด้านความพึงพอใจในด้านพนักงานที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน ความรู้ความเชี่ยวชาญ และความซื่อสัตย์ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=4.10$) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.99$) ด้านมนุษยสัมพันธ์และความรวดเร็วในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.97$)

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ในด้านความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.48$) ด้านการออกไปรับฝากเงินนอกสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.70$) ด้านการแจกของที่ระลึกผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.45$) ด้านการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.33$)

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ความพึงพอใจในด้านกระบวนการการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน ด้านการรับสมัครสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.89$) ด้านระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.76$) ด้านพนักงานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.89$) ด้านระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.74$)

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.97$) ด้านความเพียงพอของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.93$) ด้านพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.58$) ด้านป้ายสัญลักษณ์ที่แสดงจุดให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.68$) ด้านความเพียงพอของสถานที่นั่งรอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.69$) ด้านอุณหภูมิและแสงสว่างภายในสำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.76$)

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของกลุ่มตัวอย่างดัง
แสดงในตาราง 10- 13

ตาราง10 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนในการชำระงวดที่ธนาคารออมสิน (ความถี่ใน
การฝากเงินต่อเดือน)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		ความถี่ในการฝากเงินต่อเดือน			
		อาทิตย์ ละครั้ง	เดือน ละครั้ง	น้อยกว่า เดือน ละครั้ง	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	115 (53.8)	44(27.8)	29 (18.4)	158 (100)
	40 ปีขึ้นไป	81 (57.1)	51(35.9)	10 (7.0)	142 (100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	39 (68.40)	13 (22.8)	5(8.8)	57 (100)
	ปริญญาตรี	51 (54.90)	24 (25.8)	18 (19.4)	93 (100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	76 (50.6)	58 (38.7)	16 (10.7)	150 (130)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ	44 (36.40)	48 (39.7)	29 (24.0)	121 (100)
	รัฐวิสาหกิจ/เอกชน				
	ค้าขาย	108 (73.40)	34 (23.1)	5 (3.4)	147 (100)
	อื่นๆ	14 (43.80)	13 (40.6)	5 (15.6)	32 (100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	99 (50.0)	62(31.3)	37 (18.7)	198 (100)
	15,000 ขึ้นไป	67 (66.70)	33(32.4)	2 (2.0)	102 (100)
ระยะเวลาการฝากเงิน	น้อยกว่า 1 ปี	84 (61.40)	27(19.7)	26 (19.0)	137 (43.4)
กับธนาคารออมสิน	1 ปีขึ้นไป	82 (50.3)	68 (41.7)	13 (8.0)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับ	1-2 ครั้ง	65 (47.5)	46 (33.4)	2 (19.0)	247 (100)
อนุมัติเงินกู้	มากกว่า 2 ครั้ง	73 (50.3)	85 (52.1)	13 (8.0)	53 (100)
รวม		166 (55.4)	95 (31.70)	39 (13.0)	300 (100)

จากตาราง 10 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนในการชำระงวดที่ธนาคารออมสินมีความถี่ในการฝากเงินต่อเดือนจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในการฝากเงินต่อเดือนไม่แตกต่างกัน โดยส่วนมากจะฝากเงินอาทิตย์ละครั้งเป็นส่วนมาก

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมในการฝากเงินต่อเดือนไม่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการฝากเงินอาทิตย์ละครั้งเป็นส่วนมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายมีความถี่ในการฝากเงินต่อเดือนมากกว่าอาชีพอื่น ส่วนใหญ่มีการฝากเงินอาทิตย์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 73.40

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท มีพฤติกรรมการฝากเงินต่อเดือนไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท มีความถี่ในการฝากเงินต่อเดือนส่วนใหญ่อาทิตย์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และร้อยละ 66.70 ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินน้อยกว่า 1 ปี และ 1 ปีขึ้นไป มีความถี่ในการฝากเงินต่อเดือนส่วนมากมีการฝากเงินต่ออาทิตย์ร้อยละ 50.3 และต่อเดือนร้อยละ 52.1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการฝากเงินต่อเดือนไม่แตกต่างกัน โดยส่วนมากผู้ใช้บริการจะฝากเงินอาทิตย์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.3 ของผู้ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้ง และ 52.1 ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้ง

ตาราง 11 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชน (สาขาที่นำเงินไปฝากเพื่อชำระงวด) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		สาขาที่นำเงินไปฝากเพื่อชำระงวด			
		สาขาที่เปิดบัญชี	ต่างสาขา	ฝาก	รวม
				ทาง ATM	
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	118 (74.7)	35 (22.2)	5 (3.2)	158 (100)
	40 ปีขึ้นไป	107 (75.4)	25 (17.6)	10 (7.0)	142 (100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46 (80.7)	11 (14.3)	0	57 (100)
	ปริญญาตรี	73 (78.5)	20 (21.5)	3 (3.2)	93 (100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	106 (70.7)	29 (18.0)	4 (2.7)	150 (100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	94 (77.7)	20 (16.6)	7 (5.8)	121 (121)
	ค้าขาย	111 (75.5)	34 (23.1)	2 (1.4)	147 (100)
	อื่นๆ	20 (62.5)	6 (18.8)	6 (18.8)	32 (100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	155 (78.3)	39 (19.7)	4 (2.0)	198 (100)
	15,000 ขึ้นไป	70 (68.6)	21 (20.6)	11 (10.8)	102 (100)
ระยะเวลาการฝากเงิน กับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	100 (73.0)	33 (24.1)	4 (2.9)	137 (100)
	1 ปีขึ้นไป	125 (75.0)	27 (16.6)	11 (6.7)	163 (100)
จำนวนครั้งที่ได้รับ อนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	100 (73.0)	33 (24.1)	4 (2.9)	247 (100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	125 (76.7)	27 (16.6)	11 (6.7)	53 (100)
รวม		225 (75.0)	60 (20.0)	39 (5.0)	300 (100)

จากตาราง 11 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนในสาขาที่นำเงินไปฝากเพื่อชำระงวดจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในสาขาที่นำเงินไปฝากเพื่อชำระงวดไม่แตกต่างกันโดยส่วนมากจะฝากสาขาที่เปิดบัญชีเป็นส่วนใหญ่

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกันในการชำระงวดที่สาขาโดยส่วนมากผู้ใช้บริการจะนำเงินไปฝากเพื่อชำระงวดที่สาขาที่เปิดบัญชี

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมนำเงินไปฝากเพื่อชำระงวดไม่แตกต่างโดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนและค้าขายนิยมไปฝากเงินเพื่อชำระงวดที่สาขาที่เปิดบัญชีเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 77.7 และ 75.5 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีพฤติกรรมไม่แตกต่างกันในการชำระเงินงวดโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 1,500 บาทนิยมไปฝากเงินเพื่อชำระงวดที่สาขาที่เปิดบัญชีเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 73.0 และร้อยละ 75.0 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมากกว่า 1 ปีขึ้นไปและมีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินน้อยกว่า 1 ปีส่วนใหญ่นิยมไปฝากเงินเพื่อชำระงวดที่สาขาที่เปิดบัญชีเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 73.0 และ 75.0 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมในการชำระงวดตามสาขาที่นำเงินไปฝากเพื่อชำระงวดไม่แตกต่างกันโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการนำเงินฝากเพื่อชำระงวดที่สาขาที่เปิดบัญชีโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 73.0 และ และได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งร้อยละ 76.7 ตามลำดับ

ตาราง 12 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชน(ผู้นำเงินไปฝาก)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		ผู้นำเงินไปฝาก			
		ตนเอง	คู่สมรส/ บุตร/เพื่อน	อื่นๆ	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	131 (82.9)	21 (13.3)	6 (3.8)	158 (100)
	40 ปีขึ้นไป	122 (85.9)	19 (13.4)	1 (0.7)	142 (100)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	53 (93.0)	4 (7.1)	0	57 (100)
การศึกษา	ปริญญาตรี	81 (87.1)	9 (9.7)	3 (3.2)	93 (100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	119 (79.3)	27 (18.0)	4 (2.7)	150 (100)
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	44 (36.40)	48 (39.7)	29 (24.0)	121(121)
อาชีพ	ค้าขาย	108 (73.40)	34 (23.1)	5 (3.4)	147 (100)
	อื่นๆ	14 (43.80)	13 (40.6)	5 (15.6)	32 (100)
	ต่ำกว่า 15,000	172 (86.9)	20 (19.6)	6 (3.0)	198 (100)
รายได้	15,000 ขึ้นไป	81 (79.4)	20 (17.6)	1 (14.2)	102 (100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	113 (82.5)	21 (15.4)	3 (2.2)	137 (100)
	1 ปีขึ้นไป	140 (85.9)	19 (11.6)	4 (2.5)	163 (100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	207 (83.8)	33 (13.4)	7 (2.8)	247 (100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	46 (84.30)	7 (13.2)	0	53 (100)
รวม		253 (84.30)	40 (13.3)	7 (2.3)	300 (100)

จากตาราง 12 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนในการนำเงินไปฝากเพื่อชำระงวดจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและ 40 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในการนำเงินฝากไม่แตกต่างกันโดยส่วนมากจะฝากด้วยตัวเองเป็นส่วนใหญ่คือร้อยละ 89.9 ในกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 89.9 ในกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมแตกต่างกันในการนำฝากเงินที่สาขาโดยผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีการนำเงินฝากมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีโดยส่วนใหญ่ชำระด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 79.3 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีและร้อยละ 87.1 ในกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและร้อยละ 93.0 ในกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมในการชำระเงินที่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนส่วนมากจะนำเงินไปฝากด้วยตนเองและให้คู่สมรสหรือบุตร นำเงินไปฝากร้อยละ 36.40 และ 39.70 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอาชีพค้าขายโดยส่วนมากนิยมชำระเงินด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 73.40

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีพฤติกรรมในการนำเงินไปฝากไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 1,500 บาทนิยมไปฝากเงินเพื่อชำระงวดด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 86.9 และร้อยละ 79.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกันในการนำเงินไปฝากโดยผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมากกว่า 1 ปีขึ้นไปและมีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินน้อยกว่า 1 ปีส่วนใหญ่นิยมนำเงินไปฝากด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 82.5 และ 85.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมในการชำระเงินไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งโดยส่วนใหญ่นิยมนำเงินไปฝากด้วยตนเองคิดเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 83.8 และ 84.3 ตามลำดับ

ตาราง 13 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชน(จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำฝากต่อเดือน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกถาม		จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำฝากต่อเดือน			
		น้อยกว่า 1,500 บาท	1,500- 3000 บาท	มากกว่า 3000 บาท	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	51 (32.3)	87 (55.1)	20 (12.7)	158 (100)
	40 ปีขึ้นไป	32 (22.5)	82 (57.7)	28 (19.7)	142 (100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	20 (35.1)	25 (43.9)	12 (21.1)	57 (100)
	ปริญญาตรี	26 (28.0)	58 (62.4)	9 (9.7)	93 (100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	37 (24.7)	86 (57.3)	27 (18.0)	150 (100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	41 (33.9)	64 (52.9)	16 (13.2)	121 (121)
	ค้าขาย	31 (21.1)	88 (59.9)	28 (19.0)	147 (100)
	อื่นๆ	11 (34.4)	17 (53.1)	4 (12.5)	32 (100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	73 (36.9)	114 (57.5)	11 (5.6)	198 (100)
	15,000 ขึ้นไป	10 (9.7)	55 (53.9)	37 (36.3)	102 (100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	56 (40.9)	27 (16.6)	12 (8.8)	137 (100)
	1 ปีขึ้นไป	69 (50.4)	100 (61.3)	36 (22.1)	163 (100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	73 (29.6)	99 (57.5)	32 (13.0)	247 (100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	10 (18.9)	27 (50.9)	16 (30.2)	53 (100)
รวม		83 (27.60)	169 (56.40)	48 (16.0)	300 (100)

จากตาราง 13 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารประชาชนในการนำเงินไปฝากเพื่อชำระงวดจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีจำนวนเงินนำฝากไม่แตกต่างกันโดยส่วนมากจะนำฝากเงินเดือน 1,500 – 3,000 บาทเป็นส่วนใหญ่คือร้อยละ 55.1 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 57.1 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีพฤติกรรมมีจำนวนเงินที่นำฝากต่อเดือนไม่แตกต่างกันในจำนวนเงินนำฝากโดยผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนเงินฝากมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีโดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 57.3 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีและร้อยละ 62.4 ในกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและร้อยละ 43.9 ในกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในจำนวนเงินที่นำฝากต่อเดือนไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน ส่วนมากจะนำเงินไปฝากด้วยตนเองและให้คู่สมรสหรือบุตร นำเงินไปฝากร้อยละ 36.40 และ 39.70 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอาชีพค้าขายโดยส่วนใหญ่นิยมชำระเงินด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 73.40

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาท มีพฤติกรรมในจำนวนเงินนำไปฝากไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท นิยมมีจำนวนเงินนำฝากจำนวน 1,500-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.9 และร้อยละ 79.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีพฤติกรรมแตกต่างกันในจำนวนเงินนำฝากโดยผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินน้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่มีจำนวนเงินนำฝากต่ำกว่า 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.9 และผู้ที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมากกว่า 1 ปีส่วนใหญ่มีจำนวนเงินนำฝากต่อเดือน 1,500- 3,000 บาท ร้อยละ 61.3

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในจำนวนเงินที่นำไปชำระงวดไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งโดยส่วนใหญ่นิยมมีจำนวนนำเงินฝากจำนวน 1,500 – 3,000 คิดเป็นร้อยละ 57.5 และ 50.9 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 14 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้(วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระหนี้ในระบบ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระหนี้			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	109 (69.0)	46 (29.1)	3 (1.9)	158 (100)
	40 ปีขึ้นไป	102 (71.9)	36 (25.4)	4 (2.8)	142 (100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	35 (61.4)	19 (33.3)	3 (5.3)	57 (100)
	ปริญญาตรี	58 (62.4)	34 (36.6)	1 (1.1)	93 (100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	118 (78.7)	29 (19.3)	3 (2.0)	150 (100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	87 (71.9)	32 (26.4)	2 (1.7)	121 (121)
	ค้าขาย	98 (67.0)	44 (14.7)	5 (1.6)	147 (100)
	อื่นๆ	26 (81.0)	6 (2.0)	0	32 (100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	133 (67.2)	59 (29.8)	6 (3.0)	198 (100)
	15,000 ขึ้นไป	78 (76.4)	23 (22.5)	1 (1.0)	102 (100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	93 (58.4)	42 (30.7)	2 (1.5)	137 (100)
	1 ปีขึ้นไป	118 (72.3)	40 (24.5)	5 (3.1)	163 (100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	167 (67.7)	74 (30.0)	6 (2.4)	247 (100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	44 (83.0)	8 (15.1)	1 (1.9)	53 (100)
รวม		211 (70.3)	82 (27.3)	7 (2.3)	300 (100)

จากตาราง 14 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากคือร้อยละ 69.0 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 71.9 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจร้อยละ 61.4 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 57.3 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจร้อยละ 62.4

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระหนี้ในระบบ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.9 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.0 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 81.0

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระ) ไม่แตกต่างกันไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 1,500 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 62.7 และร้อยละ 76.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 58.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 72.3 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคารร้อยละ 72.3

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริมและชำระ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติ

เงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 67.7 และร้อยละ 83.0 ตามลำดับ

ตาราง 15 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้(เงื่อนไขการให้กู้เงิน)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		เงื่อนไขการให้กู้เงิน			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	87 (29.0)	67 (22.3)	4 (1.3)	158 (100)
	40 ปีขึ้นไป	66 (27.0)	55 (18.3)	3 (1.0)	142 (100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	26 (45.6)	29 (50.9)	2 (3.6)	57 (100)
	ปริญญาตรี	53 (57.0)	38 (40.9)	2 (2.2)	93 (100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	92 (61.4)	55 (36.7)	3 (2.0)	150 (100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	70 (57.8)	50 (41.3)	1 (0.8)	121 (121)
	ค้าขาย	82 (55.7)	59 (40.1)	6 (4.1)	147 (100)
	อื่นๆ	19 (59.4)	13 (40.6)	0	32 (100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	104 (52.5)	88 (44.4)	6 (3.0)	198 (100)
	15,000 ขึ้นไป	67 (65.7)	34 (33.3)	1(1.0)	102 (100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	80 (58.4)	54 (39.4)	3 (2.2)	137 (100)
	1 ปีขึ้นไป	91 (55.8)	68 (41.7)	4 (2.4)	163 (100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	137 (55.5)	104 (42.1)	6 (2.4)	247 (100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	34 (63.7)	18(34.0)	1 (1.9)	53 (100)
รวม		171 (57.0)	122 (40.7)	7 (2.3)	300 (100)

จากตาราง 15 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (เงื่อนไขการให้กู้เงิน) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากและปานกลาง โดยความพึงพอใจระดับมาก 29.0 ในกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 27.0 ในกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (เงื่อนไขการให้กู้เงิน) ไม่แตกต่างกัน คือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากร้อยละ 45.6 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก 57.0 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 61.4

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (เงื่อนไขการให้กู้เงิน) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชน มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 57.8 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 55.7 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 59.4

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาท และมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (เงื่อนไขการให้กู้เงิน) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 52.5 และร้อยละ 65.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (เงื่อนไขการให้กู้เงิน) ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 58.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 55.8 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (เงื่อนไขการให้กู้เงิน) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 55.5 และร้อยละ 63.7 ตามลำดับ

ตาราง 16 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้(วงเงินให้กู้)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้		วงเงินให้กู้			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	89(56.3)	56(35.4)	13(8.2)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	88(62.0)	50(35.2)	4(2.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	28(49.2)	27(47.4)	2(3.6)	57(100)
	ปริญญาตรี	50(53.8)	36(38.7)	7(7.5)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	99(66.0)	43(28.7)	8(5.4)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	76(62.8)	40(33.1)	5(4.1)	121(121)
	ค้าขาย	81(55.1)	54(36.7)	12(8.2)	147(100)
	อื่นๆ	20(62.5)	12(37.5)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	108(54.5)	78(39.4)	12(6.1)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	69(67.7)	28(27.5)	5(4.9)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	86(62.8)	45(32.8)	6(4.4)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	91(55.8)	61(37.4)	11(6.7)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	143(57.9)	89(36.0)	15(6.1)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	34(64.1)	17(32.1)	2(3.8)	53(100)
รวม		177(59.0)	106(35.3)	17(5.7)	300(100)

จากตาราง 16 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วงเงินให้กู้) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากและปานกลาง โดยความพึงพอใจระดับมาก 56.3 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 62.0 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วงเงินให้กู้) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 49.2 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 53.8 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 66.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วงเงินให้กู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 62.8 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 55.1 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 62.5

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วงเงินให้กู้) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 54.5 และร้อยละ 67.1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วงเงินให้กู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 62.8 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 55.8 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (วงเงินให้กู้) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 57.9 และร้อยละ 64.1 ตามลำดับ

ตาราง 17 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม		ระยะเวลาผ่อนชำระ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	18(11.4)	129(81.6)	11(7.0)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	12(8.5)	126(88.7)	4(2.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37(64.9)	18(31.6)	2(3.6)	57(100)
	ปริญญาตรี	51(54.8)	34(36.3)	8(8.6)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	84(56.0)	61(40.7)	5(3.4)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	63(52.0)	57(47.1)	1(0.8)	121(121)
	ค้าขาย	91(61.9)	42(28.6)	14(9.6)	147(100)
	อื่นๆ	18(56.0)	14(44.0)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	105(53.0)	81(40.9)	12(6.1)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	67(65.6)	32(31.4)	3(3.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	79(57.7)	51(37.2)	7(5.1)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	93(57.1)	62(38.0)	8(4.9)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	135(54.6)	99(40.1)	13(5.3)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	37(69.8)	37(69.8)	2(3.8)	53(100)
รวม		172(10.0)	113(85.0)	15(5.0)	300(100)

จากตาราง 17 ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 81.6 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 88.7 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 64.9 ผู้มีการศึกษาคต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 54.8 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 56.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 52.0 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 61.9 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 56.0

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 54.5 และร้อยละ 67.1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 53.0 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 65.6 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้ (ระยะเวลาผ่อนชำระ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 54.6 และร้อยละ 69.8 ตามลำดับ

ตาราง 18 ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย(อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	72(45.6)	68(43.0)	18(11.4)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	75(52.8)	54(38.0)	13(9.54)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	27(47.3)	25(43.9)	5(7.0)	166(100)
	ปริญญาตรี	15(54.8)	32(34.4)	10(10.8)	95(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	69(46.0)	65(43.3)	16(10.7)	39(130)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	58(47.9)	54(44.6)	9(7.4)	57(100)
	ค้าขาย	70(46.37)	55(37.4)	22(15.0)	93(100)
	อื่นๆ	19(59.4)	13(40.6)	0	150(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	105(53.0)	81(40.9)	12(6.1)	121(121)
	15,000 ขึ้นไป	67(65.6)	32(31.4)	3(3.0)	147(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	69(50.4)	59(43.1)	9(6.6)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	78(47.8)	63(38.7)	22(13.5)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	124(50.2)	95(38.5)	28(11.3)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	23(43.3)	27(50.9)	3(5.7)	53(100)
รวม		147(49.0)	122(40.7)	31(10.4)	300(100)

จากตาราง 18 ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 45.6 ในกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 52.8 ในกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกันก็มีความพึงพอใจในระดับมากโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 47.3 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 54.8 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากกว่าร้อยละ 46.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 47.9 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 46.37 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 59.4

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 53.0 และร้อยละ 65.6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 50.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 47.8 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1 - 2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 50.2 และร้อยละ 43.3 ตามลำดับ

ตาราง 19 ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยธนาคารผิคนัดชำระหนี้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		อัตราดอกเบี้ยธนาคารผิคนัดชำระหนี้			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	64(40.5)	63(39.9)	31(19.6)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	51(36.0)	73(51.4)	18(12.6)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	18(31.6)	31(54.4)	8(14.1)	57(100)
	ปริญญาตรี	42(45.2)	38(40.9)	13(14.0)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	55(43.9)	67(44.7)	28(18.7)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	45(37.2)	61(50.4)	15(12.4)	121(121)
	ค้าขาย	61(50.4)	63(42.9)	12(37.5)	147(100)
	อื่นๆ	15(12.4)	29(19.7)	5(15.6)	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	86(43.4)	88(44.4)	24(12.1)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	61(59.8)	34(33.3)	7(6.8)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	59(43.1)	56(40.9)	22(16.0)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	56(34.4)	80(49.1)	27(16.6)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	95(38.5)	110(44.5)	42(17.0)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	20(37.8)	26(49.1)	7(13.2)	53(100)
รวม		115(38.3)	136(45.3)	49(16.3)	300(100)

จากตาราง 19 ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย(อัตราดอกเบี้ยธนาคารผิคนัดชำระหนี้)จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 39.9 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 51.4 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 54.4 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 40.9 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 50.4

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 50.4 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 42.9 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 19.7

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย(อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ)ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 43.4 และร้อยละ 49.1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ)ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 43.1 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 49.1 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 44.5 และร้อยละ 49.1 ตามลำดับ

ตาราง 20 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	101(63.9)	45(28.5)	12(7.6)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	93(65.5)	43(30.3)	6(4.2)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41(71.9)	14(24.96)	2(3.5)	57(100)
	ปริญญาตรี	58(62.4)	30(32.3)	5(5.4)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	95(63.3)	44(29.3)	11(7.3)	150(100)
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	64(52.9)	47(38.8)	10(8.3)	150(100)
อาชีพ	ค้าขาย	108(73.5)	33(22.4)	6(4.1)	121(121)
	อื่นๆ	22(68.8)	8(25.0)	2(6.3)	147(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	128(64.6)	55(27.8)	15(8.6)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	66(64.7)	33(32.4)	3(3.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคาร	น้อยกว่า 1 ปี	97(70.8)	34(24.8)	6(4.3)	137(100)
ออมสิน	1 ปีขึ้นไป	97(59.6)	54(33.1)	12(7.3)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	158(64.0)	73(29.6)	16(6.5)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	36(67.9)	15(28.3)	2(3.8)	53(100)
รวม		194(67.7)	88(29.3)	18(6.0)	300(100)

จากตาราง 20 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปี ขึ้น มีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 63.9 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 65.5 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 71.9 ผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 62.4 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 63.3

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 52.9 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 73.5 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 68.8

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 44.6 และร้อยละ 64.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 70.8 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 59.6 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 64.0 และร้อยละ 67.9 ตามลำดับ

ตาราง 21 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวางมีการตกแต่งสวยงาม) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสำรวจ		การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	99(62.7)	54(34.2)	5(5.6)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	98(69.0)	40(28.2)	4(2.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	39(68.4)	17(29.8)	1(1.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	55(59.1)	32(34.4)	6(6.5)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	103(68.6)	45(30.0)	2(1.4)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	75(62.0)	41(33.9)	5(4.1)	121(121)
	ค้าขาย	99(67.3)	44(29.9)	4(2.7)	147(100)
	อื่นๆ	23(71.9)	9(28.1)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	118(59.6)	73(36.9)	7(3.5)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	79(77.4)	21(20.6)	2(2.0)	102(100)
เงินกับธนาคารออมสิน	ระยะเวลาการฝาก น้อยกว่า 1 ปี	83(60.6)	50(36.5)	4(3.0)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	114(69.9)	44(27.0)	5(3.1)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	154(62.3)	85(34.4)	8(23.2)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	43(81.2)	9(17.0)	1(1.9)	53(100)
รวม		197(65.7)	94(31.3)	9(3.0)	300(100)

จากตาราง 21 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 62.7 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 69.0 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 68.4 ผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 59. ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 68.6

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 62.0 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.3 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.9

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 59.6 และร้อยละ 77.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 60.6 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 69.9 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 62.3 และร้อยละ 81.2 ตามลำดับ

ตาราง 22 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ(มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อดีสะดวก)
จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อดีสะดวก			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	99(62.7)	50(31.6)	9(5.6)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	98(69.1)	40(28.2)	4(2.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	35(61.4)	19(33.3)	3(5.3)	57(100)
	ปริญญาตรี	61(65.6)	28(30.1)	4(4.3)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	101(67.4)	43(28.7)	6(4.0)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	78(64.5)	38(31.4)	5(4.1)	121(121)
	ค้าขาย	101(68.7)	38(25.9)	8(5.4)	147(100)
	อื่นๆ	18(56.3)	14(43.8)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	123(62.2)	65(32.8)	10(5.0)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	74(72.5)	25(24.5)	3(2.9)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงิน	น้อยกว่า 1 ปี	88(44.2)	43(31.4)	6(4.3)	137(100)
กับธนาคารออมสิน	1 ปีขึ้นไป	109(66.9)	47(28.8)	7(4.3)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับ	1-2 ครั้ง	106(64.8)	75(30.4)	12(4.9)	247(100)
อนุมัติเงินกู้	มากกว่า 2 ครั้ง	37(69.8)	15(28.3)	1(1.9)	53(100)
รวม		197(65.7)	90 (30.0)	13(4.3)	300(100)

จากตาราง 22 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 62.7 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 69.1 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ

(การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 61.4 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 65.6 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 67.4

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 64.5 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 68.7 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 56.3

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 62.2 และร้อยละ 72.5 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 44.2 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 69.9 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 64.8 และร้อยละ 69.8 ตามลำดับ

ตาราง 23 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสำรวจ		ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	109(69.0)	44(27.8)	5(3.1)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	98(69.0)	41(28.9)	3(2.1)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41(71.9)	15(26.3)	1(1.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	61(65.6)	31(33.3)	1(1.1)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	105(70.0)	39(26.0)	6(4.0)	150(100)
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	84(69.4)	34(28.1)	3(2.5)	121(121)
อาชีพ	ค้าขาย	100(68.3)	43(29.3)	4(2.7)	147(100)
	อื่นๆ	23(71.9)	8(25.0)	1(3.1)	32(100)
	ต่ำกว่า 15,000	129(65.2)	63(31.8)	5(2.5)	198(100)
รายได้	15,000 ขึ้นไป	78(76.5)	22(21.6)	2(2.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคาร	น้อยกว่า 1 ปี	94(68.6)	40(29.2)	3(2.2)	137(100)
ออมสิน	1 ปีขึ้นไป	113(69.3)	45(27.6)	5(3.1)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	167(67.6)	72(29.1)	8(3.2)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	40(75.4)	13(24.5)	0	53(100)
รวม		207(69.0)	85 (28.3)	8(2.6)	300(100)

จากตาราง 23 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปี ขึ้นมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 69.0 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 69.0 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 71.9 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 65.6 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 70.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 69.4 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 68.3 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.9

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 65.2 และร้อยละ 76.5 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 68.6 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 69.3 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจธนาคารสาขาที่ให้บริการ (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 67.6 และร้อยละ 75.4 ตามลำดับ

ตาราง 24 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ(การมีที่จอดรถสะดวก)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		การมีที่จอดรถสะดวก			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	79(50.0)	58(36.7)	21(13.3)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	77(54.3)	54(38.0)	11(7.7)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	35(61.4)	18(31.6)	4(7.1)	57(100)
	ปริญญาตรี	43(46.3)	36(38.7)	14(15.1)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	78(52.0)	58(38.7)	14(9.3)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	64(52.9)	46(38.0)	11(9.1)	121(121)
	ค้าขาย	80(54.4)	47(32.0)	20(13.6)	147(100)
	อื่นๆ	12(37.5)	19(59.4)	1(3.1)	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	99(50.0)	75(37.9)	24(12.2)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	57(55.9)	37(36.3)	8(7.8)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	78(57.0)	44(32.1)	15(11.0)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	78(47.9)	68(41.7)	17(10.4)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	129(52.3)	90(36.4)	28(11.3)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	27(51.0)	22(41.5)	4(7.6)	53(100)
รวม		156(52.0)	112 (37.3)	32(10.7)	300(100)

จากตาราง 23 ความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีที่จอดรถสะดวก) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 50.0 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 54.3 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีที่จอดรถสะดวก) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 61.4 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 41.3 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 52.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีที่จอดรถสะดวก) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลางผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 52.9 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 54.4 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 37.5

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีที่จอดรถสะดวก) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 50.0 และร้อยละ 55.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีที่จอดรถสะดวก) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.0 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 47.9 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านธนาคารสาขาที่ให้บริการ (การมีที่จอดรถสะดวก) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 52.3 และร้อยละ 52.0 ตามลำดับ

ตาราง 25 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสำรวจ		มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ			
		วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	70(44.9)	69(43.7)	19(12.0)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	76(53.5)	52(36.6)	14(9.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30(21.0)	37(31.0)	6(18.0)	57(100)
	ปริญญาตรี	50(34.0)	32(26.0)	11(33.0)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	66(45.0)	68(56.0)	16(48.0)	150(100)
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	60(49.6)	72(49.0)	11(9.1)	121(121)
อาชีพ	ค้าขาย	72(49.0)	54(36.7)	21(14.3)	147(100)
	อื่นๆ	14(43.7)	17(53.1)	1(3.1)	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,001	97(49.0)	76(38.4)	25(12.6)	198(100)
	15,001 ขึ้นไป	49(48.0)	45(44.1)	8(7.8)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	73(53.3)	52(38.0)	12(8.8)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	73(44.8)	69(42.3)	21(12.9)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	120(48.6)	99(40.1)	28(11.3)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	26(49.0)	22(41.5)	5(9.4)	53(100)
รวม		146(48.6)	121 (40.3)	33(11.0)	300(100)

จากตาราง 25 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 44.9 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 53.5 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 21.0 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 34.0 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 45.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 49.6 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 49.0 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 43.7

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 49.0 และร้อยละ 48.0 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน

(มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.3 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 44.8 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

วิทยุ โทรศัพท์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 48.6 และร้อยละ 49.0 ตามลำดับ

ตาราง 26 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน(มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม		มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอก สถานที่			
		สถานที่			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	69(56.3)	55(34.8)	14(8.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	91(64.0)	44(31.0)	7(4.9)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38(51.3)	18(40.5)	1(5.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	58(62.0)	28(30.0)	7(8.0)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	84(56.0)	53(35.0)	13(9.0)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	62(51.3)	49(40.5)	10(8.3)	121(121)
	ค้าขาย	101(68.7)	37(25.2)	9(6.1)	147(100)
	อื่นๆ	14(43.7)	13(40.6)	2(6.3)	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	113(57.1)	67(33.8)	18(9.1)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	67(65.7)	32(31.42)	3(3.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	80(58.4)	45(32.8)	11(8.8)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	100(61.3)	54(33.1)	9(5.5)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	142(57.4)	86(34.8)	19(7.7)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	38(76.2)	13(24.5)	2(3.8)	53(100)
รวม		180(60.0)	99 (33.0)	21(7.0)	300(100)

จากตาราง 26 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 51.3 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 64.0 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 51.3 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 68.7 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 43.7

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 57.1 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 49.0 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 65.7

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1500 บาทและมากกว่า 1500 บาท มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 57.1 และร้อยละ 65.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 58.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 61.3 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 57.4 และร้อยละ 76.2 ตามลำดับ

ตาราง 27 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	53(46.2)	60(38.0)	25(15.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	70(49.3)	60(42.3)	12(8.4)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30(52.7)	22(38.6)	5(8.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	44(47.3)	38(40.9)	11(11.8)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	69(46.0)	60(4.0)	21(14.0)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	53(43.8)	55(10.7)	13(10.7)	121(121)
	ค้าขาย	76(56.7)	49(33.3)	22(16.9)	147(100)
	อื่นๆ	14(43.8)	16(50.0)	2(6.2)	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	88(44.4)	81(40.9)	29(14.6)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	55(54.0)	39(38.2)	8(7.9)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงิน กับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	64(46.8)	55(40.1)	18(11.5)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	79(48.5)	65(39.9)	19(11.7)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับ อนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	112(45.4)	104(42.1)	31(12.5)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	31(58.5)	16(30.2)	6(11.3)	53(100)
รวม		143(47.7)	120 (40)	37(12.3)	300(100)

จากตาราง 27 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 46.2 ในกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 49.3 กลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) สถานที่ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 52.7 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 47.3 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 46.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 43.3 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 56.7 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 43.8

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 44.4 และร้อยละ 54.0 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 46.8 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 48.5 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 45.4 และร้อยละ 58.5 ตามลำดับ

ตาราง 28 ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	63(39.8)	66(41.8)	29(18.4)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	63(44.4)	62(43.7)	17(11.9)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	26(45.7)	25(43.9)	6(10.6)	57(100)
	ปริญญาตรี	40(43.0)	27(39.8)	16(17.2)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	60(31.0)	66(44.0)	24(16.0)	150(100)
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	44(36.4)	65(44.2)	21(17.3)	121(121)
อาชีพ	ค้าขาย	56(46.3)	57(38.8)	25(17.0)	147(100)
	อื่นๆ	17(63.2)	25(17.0)	0	32(100)
	ต่ำกว่า 15,000	75(37.9)	90(45.5)	33(16.7)	198(100)
รายได้	15,000 ขึ้นไป	51(50.0)	38(37.3)	13(12.8)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก	น้อยกว่า 1 ปี	59(43.1)	59(43.1)	19(13.8)	137(100)
เงินกับธนาคาร	1 ปีขึ้นไป	66(41.1)	27(16.6)	27(16.6)	163(100)
ออมสิน					
จำนวนครั้งที่	1-2 ครั้ง	105(42.5)	103(41.7)	39(15.8)	247(100)
ได้รับอนุมัติเงินกู้	มากกว่า 2 ครั้ง	11(21.0)	25(47.2)	7(13.2)	53(100)
รวม		126(42.0)	128 (42.7)	46(15.3)	300(100)

จากตาราง 28 จำนวนเงินที่นำฝากต่อเดือนมีความพึงพอใจมากที่สุด 45.7 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 43.0 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 31.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชนการออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 36.4 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 46.3 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 63.2

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 37.9 และร้อยละ 50.0 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นร้อยละ 43.1 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 41.1 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 42.5 และร้อยละ 39.6 ตามลำดับ

ตาราง 29 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	128(81.0)	30(19.0)	0	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	116(81.7)	25(17.6)	1(0.7)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	44(77.2)	12(21.1)	1(1.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	71(76.3)	22(23.7)	0	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	129(86.0)	21(14.0)	0	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	98(81.0)	23(19.0)	0	121(121)
	ค้าขาย	121(82.3)	25(17.0)	1(0.7)	147(100)
	อื่นๆ	25(78.2)	7(21.9)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	159(80.3)	38(19.2)	1(0.5)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	85(83.3)	17(16.7)	0	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	111(81.0)	26(19.0)	0	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	163(81.6)	29(17.8)	1(0.6)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	200(80.9)	47(21.1)	0	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	44(83.0)	8(22.6)	1(1.9)	53(100)
รวม		244(81.4)	55 (18.3)	1(0.3)	300(100)

จากตาราง 29 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 81.0 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 81.7 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 77.2 ผู้มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 76.3 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 78.2

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมีความความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 81.0 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 82.3 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 78.2

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาท และมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 80.3 และร้อยละ 83.3 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 81.0 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 81.6 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 80.9 และร้อยละ 83.0 ตามลำดับ

ตาราง 30 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกค้ำ		พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	121(76.6)	34(21.5)	3(1.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	108(76.1)	66(46.5)	4(2.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	45(78.9)	9(15.8)	3(5.3)	57(100)
	ปริญญาตรี	74(79.6)	18(19.4)	1(1.1)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	110(73.4)	37(24.7)	3(2.0)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	90(74.4)	29(24.0)	2(1.7)	121(121)
	ค้าขาย	119(80.9)	23(15.6)	5(3.4)	147(100)
	อื่นๆ	20(62.5)	12(37.5)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	150(75.8)	42(21.2)	6(3.0)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	79(77.5)	22(21.6)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	106(77.4)	29(21.2)	2(1.5)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	123(75.5)	35(21.5)	5(3.1)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	189(76.5)	56(22.7)	6(2.4)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	40(75.5)	8(15.1)	3(4.1)	53(100)
รวม		229(76.3)	64 (21.3)	7(2.3)	300(100)

จากตาราง 30 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 76.6 ในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 76.1 ในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 78.9 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 79.6 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 73.4

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 70.4 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 80.9 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 62.5

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 75.8 และร้อยละ 77.85 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นร้อยละ 77.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 75.5 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 76.5 และร้อยละ 75.5 ตามลำดับ

ตาราง 31 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงาน
มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	120(76.0)	35(22.2)	3(1.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	108(76.1)	29(20.4)	5(3.5)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	49(85.9)	6(10.5)	2(3.5)	57(100)
	ปริญญาตรี	69(74.2)	22(23.7)	2(2.2)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	110(73.3)	36(24.0)	4(2.7)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	83(68.6)	35(28.9)	3(2.5)	121(121)
	ค้าขาย	119(81.0)	23(15.6)	5(3.4)	147(100)
	อื่นๆ	26(81.2)	6(18.8)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	146(73.8)	45(22.7)	7(4.0)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	82(80.3)	19(18.6)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	104(76.0)	31(22.6)	2(1.5)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	124(76.0)	33(20.2)	6(3.7)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	185(74.9)	56(22.7)	6(2.4)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	43(81.1)	8(15.1)	3(4.1)	53(100)
รวม		228(76.0)	64 (21.3)	8(2.6)	300(100)

จากตาราง 31 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน(พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม)จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 76.0 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 76.1 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมาร้อยละ 85.9 ผู้มีการศึกษาด้านปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 74.2 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 73.3

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 68.6 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 81.0 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 81.2

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 73.8 และร้อยละ 80.3 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 76.0 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 76.0 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 74.9 และร้อยละ 81.0 ตามลำดับ

ตาราง 32 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	119(75.4)	39(24.7)	0	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	111(78.2)	29(20.4)	2(1.4)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	44(77.2)	12(21.1)	1(1.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	69(74.2)	23(24.7)	0	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	117(78.0)	33(22.0)	1(0.3)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	88(72.7)	32(26.4)	1(0.8)	121(121)
	ค้าขาย	117(79.5)	29(19.7)	1(0.7)	147(100)
	อื่นๆ	25(78.1)	7(21.9)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	144(72.7)	52(26.3)	2(1.0)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	86(84.3)	16(15.7)	0	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	108(77.89)	29(21.2)	0	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	122(74.8)	39(23.9)	3(1.2)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	186(75.3)	61(24.7)	0	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	44(83.0)	7(13.2)	2(3.8)	53(100)
รวม		230(76.6)	68 (22.7)	2(0.6)	300(100)

จากตาราง32 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 75.4 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 78.2 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 44.2 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 79.5 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 78.1

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 72.7 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 79.5 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 78.1

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 72.7 และร้อยละ 84.3 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 77.89 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 74.8 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 75.3 และร้อยละ 83.0 ตามลำดับ

ตาราง 33 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความซื่อสัตย์) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		พนักงานมีความซื่อสัตย์			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	124(78.5)	34(21.5)	0	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	118(83.1)	22(15.5)	2(1.4)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46(80.7)	9(15.8)	2(3.5)	57(100)
	ปริญญาตรี	73(78.5)	20(21.5)	0	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	123(82.0)	27(18.0)	0	150(100)
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	94(67.7)	27(22.3)	0	121(121)
อาชีพ	ค้าขาย	125(85.1)	20(13.6)	2(1.4)	147(100)
	อื่นๆ	23(71.9)	9(8.1)	0	32(100)
	ต่ำกว่า 15,000	157(79.2)	39(19.7)	2(1.0)	198(100)
รายได้	15,000 ขึ้นไป	85(83.3)	17(16.7)	0	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	110(80.3)	26(19.0)	1(0.3)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	135(80.9)	30(18.4)	1(0.6)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	197(79.8)	49(19.8)	1(0.4)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	45(84.9)	7(13.2)	2(1.9)	53(100)
รวม		242(80.7)	56 (18.7)	2(0.7)	300(100)

จากตาราง 33 ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความซื่อสัตย์) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 78.5 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 83.1 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความซื่อสัตย์) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 80.7 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 78.5 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 82.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความซื่อสัตย์) ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.7 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 85.1 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.9

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 79.2 และร้อยละ 83.3 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความซื่อสัตย์) ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 80.3 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 80.9 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน (พนักงานมีความซื่อสัตย์) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 79.8 และร้อยละ 84.9 ตามลำดับ

ตาราง 34 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน			
		ประชาชน			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	96(60.8)	61(38.6)	1(0.6)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	107(75.4)	33(23.2)	2(1.4)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	39(68.4)	16(28.1)	2(3.67)	57(100)
	ปริญญาตรี	69(74.2)	23(24.7)	1(1.1)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	95(63.3)	55(36.7)	0	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	71(58.8)	50(41.3)	3(2.1)	121(121)
	ค้าขาย	109(74.2)	35(23.8)	0	147(100)
	อื่นๆ	23(71.9)	9(28.1)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	126(63.6)	69(34.4)	3(1.5)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	77(75.5)	25(24.5)	0	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	91(66.4)	43(31.4)	7(5.1)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	112(69.0)	56(34.4)	4(2.1)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	167(67.6)	78(31.6)	2(0.8)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	36(67.9)	16(30.2)	1(1.9)	53(100)
รวม		203(67.6)	94 (31.3)	3(1.0)	300(100)

จากตาราง 34 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 60.8 ในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 75.4 กลุ่มผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 68.4 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 74.2 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 63.3

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 58.8 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 74.2 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.9

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 63.6 และร้อยละ 75.5 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 80.3 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 80.9 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (การรับสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 66.4 และร้อยละ 69.9 ตามลำดับ

ตาราง 35 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้		ระยะเวลาในการยื่นคำขอ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	93(58.9)	59(37.3)	6(3.8)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	97(68.3)	40(28.2)	5(3.5)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	34(59.7)	18(31.6)	5(8.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	59(63.4)	31(33.3)	3(3.2)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	97(64.7)	50(33.3)	3(2.0)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	73(60.3)	45(37.2)	3(2.5)	121(121)
	ค้าขาย	97(65.9)	42(28.6)	8(5.5)	147(100)
	อื่นๆ	20(62.6)	12(37.5)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,001	116(58.6)	72(36.4)	10(5.0)	198(100)
	15,001 ขึ้นไป	74(72.6)	27(26.5)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	87(63.5)	43(31.4)	7(5.1)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	103(63.2)	56(34.4)	4(2.1)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	156(62.2)	81(32.8)	10(4.0)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	34(64.1)	18(34.0)	1(1.9)	53(100)
รวม		190(63.3)	99(33.0)	11(3.6)	300(100)

จากตาราง 35 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 58.9 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 68.3 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมาร้อยละ 59.7 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 63.4 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 64.7

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมาร้อยละ 68.3 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมาร้อยละ 65.9 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมาร้อยละ 62.6

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 58.6 และร้อยละ 72.6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 63.5 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 63.2 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมาร้อยละ 62.2 และร้อยละ 64.1 ตามลำดับ

ตาราง 36 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		พนักงานที่ให้บริการ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	108(68.4)	49(31.0)	1(0.6)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	107(75.4)	29(19.7)	7(4.9)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41(71.9)	13(22.8)	3(5.3)	57(100)
	ปริญญาตรี	65(69.9)	25(69.9)	3(3.2)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	109(72.7)	39(26.0)	2(1.3)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	81(67.0)	37(30.6)	3(2.5)	121(121)
	ค้าขาย	111(75.5)	32(21.8)	4(3.8)	147(100)
	อื่นๆ	23(71.9)	8(25.0)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า15,001	134(67.7)	56(28.3)	8(4.0)	198(100)
	15,001 ขึ้นไป	81(79.4)	21(20.6)	0	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	105(76.7)	30(21.9)	2(1.5)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	110(67.5)	47(28.8)	6(3.7)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	170(68.8)	71(28.7)	6(2.4)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	45(84.9)	6(11.3)	2(3.8)	53(100)
รวม		215(76.6)	77(25.7)	8(2.6)	300(100)

จากตาราง 36 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 68.4 ในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 75.4 กลุ่มผู้ที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 71.9 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 69.9 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 72.7

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.0 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 75.5 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.9

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 67.7 และร้อยละ 79.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 76.7 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 67.5 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปี ขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (พนักงานที่ให้บริการ) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 68.8 และร้อยละ 84.9 ตามลำดับ

ตาราง 37 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	96(60.8)	58(36.7)	4(2.5)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	94(66.2)	43(30.3)	5(3.5)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37(64.9)	19(33.3)	1(1.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	56(60.2)	33(35.5)	4(4.3)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	97(64.7)	49(32.7)	4(2.7)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	67(55.4)	48(39.7)	6(5.0)	121(121)
	ค้าขาย	101(75.5)	43(29.3)	3(2.1)	147(100)
	อื่นๆ	22(68.8)	10(31.3)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า15,001	119(60.1)	71(35.9)	8(4.0)	198(100)
	15,001 ขึ้นไป	71(69.6)	30(29.4)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	95(69.4)	40(29.2)	2(1.5)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	95(58.3)	61(37.4)	61(3.7)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	156(63.1)	83(33.6)	8(3.2)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	36(68.0)	15(28.3)	2(3.8)	53(100)
รวม		190(63.3)	101(33.7)	9(3.0)	300(100)

จากตาราง 37 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 60.8 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 66.2 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 64.9 ผู้มีการศึกษาคต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 60.2 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 64.7

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 55.4 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 75.5 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 68.8

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 60.1 และร้อยละ 69.6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 69.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 58.3 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 63.1 และร้อยละ 68.0 ตามลำดับ

ตาราง 38 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการ
รอรับเงินกู้) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ		ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	97(61.4)	55(34.8)	6(3.8)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	95(66.9)	43(30.3)	4(2.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	35(61.4)	18(31.6)	4(7.1)	57(100)
	ปริญญาตรี	52(62.4)	34(36.6)	1(1.1)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	99(66.0)	46(30.7)	5(3.3)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	70(57.8)	47(38.8)	4(3.3)	121(121)
	ค้าขาย	99(67.3)	42(28.6)	6(4.1)	147(100)
	อื่นๆ	23(71.9)	9(28.1)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า15,001	121(61.1)	68(34.3)	9(4.5)	198(100)
	15,001 ขึ้นไป	71(69.6)	30(29.4)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	95(69.4)	40(29.2)	2(1.5)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	97(58.3)	58(37.4)	8(0.6)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	156(63.1)	83(33.6)	8(3.2)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	36(68.0)	15(28.3)	2(3.8)	53(100)
รวม		192(64.0)	98(32.7)	10(3.3)	300(100)

จากตาราง 38 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน

(ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 61.4 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 66.9 ในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 61.4 ผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 62.4 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 66.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 57.8 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.3 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.9

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า บาท และมากกว่า 1,500 บาท มีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 61.1 และร้อยละ 69.6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 69.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 58.3 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน (ระยะเวลาในการรอรับเงินกู้) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1-2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 63.1 และร้อยละ 68.0 ตามลำดับ

ตาราง 39 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	113(71.5)	42(26.6)	3(1.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	112(78.9)	28(19.7)	2(1.4)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	45(78.9)	10(17.5)	2(3.6)	57(100)
	ปริญญาตรี	64(68.8)	28(30.1)	1(1.1)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	116(77.0)	32(21.3)	2(1.3)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	97(80.2)	23(19.0)	1(0.8)	121(121)
	ค้าขาย	103(70.1)	40(27.2)	4(4.0)	147(100)
	อื่นๆ	25(78.2)	7(21.9)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	143(72.2)	51(25.0)	4(2.0)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	82(80.4)	19(18.6)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	106(77.3)	29(21.2)	2(1.5)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	119(73.0)	41(25.2)	3(1.8)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	182(73.7)	61(24.7)	5(2.0)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	43(81.2)	9(17.0)	0	53(100)
รวม		225(75.0)	70(23.3)	5(1.6)	300(100)

จากตาราง 39 ความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 71.5 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและร้อยละ 78.9 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 78.9 ผู้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 68.8 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 77.3

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 80.2 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 70.1 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 78.2

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 72.2 และร้อยละ 80.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 77.3 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 73.0 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (สำนักงานมีของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 73.7 และร้อยละ 81.2 ตามลำดับ

ตาราง 40 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอฎี-ทำสัญญา) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอฎี-ทำสัญญา			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	117(74.1)	38(24.1)	3(1.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	107(75.3)	32(22.5)	3(2.1)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	43(75.4)	12(21.1)	2(3.6)	57(100)
	ปริญญาตรี	65(69.9)	26(28.0)	2(2.2)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	116(77.3)	32(21.3)	2(1.3)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	95(78.5)	26(21.5)	0	121(121)
	ค้าขาย	110(74.8)	31(21.1)	6(4.1)	147(100)
	อื่นๆ	19(59.4)	13(40.6)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	146(73.7)	47(23.7)	5(2.5)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	78(76.4)	23(22.5)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	99(72.2)	35(25.5)	3(2.2)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	125(76.7)	35(21.5)	3(1.8)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	184(74.5)	58(23.5)	5(2.0)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	40(75.5)	12(22.3)	0	53(100)
รวม		224(74.9)	70(23.3)	6(2.0)	300(100)

จากตาราง 40 ความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 74.1 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 75.3 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75.4 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 69.9 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 77.3

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 78.5 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 74.8 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 59.4

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 73.7 และร้อยละ 76.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 72.2 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 76.7 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 74.5 และร้อยละ 75.5 ตามลำดับ

ตาราง 41 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	79(50.0)	65(41.1)	14(8.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	82(57.7)	52(36.6)	8(5.6)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	35(61.4)	18(31.6)	4(7.0)	57(100)
	ปริญญาตรี	49(52.7)	37(39.8)	7(7.6)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	77(51.3)	7(7.6)	11(7.3)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	68(56.2)	45(37.2)	8(6.6)	121(121)
	ค้าขาย	83(56.5)	50(34.0)	14(9.5)	147(100)
	อื่นๆ	10(31.3)	10(31.3)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	100(50.5)	82(41.4)	16(8.1)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	61(59.8)	35(34.3)	6(5.9)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	87(63.5)	46(33.6)	4(2.9)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	91(55.9)	65(39.9)	7(4.3)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	129(52.3)	102(41.3)	16(6.5)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	32(60.4)	15(28.3)	6(11.3)	53(100)
รวม		161(53.7)	117(39.0)	22(7.3)	300(100)

จากตาราง 40 ความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 50.0 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 57.7 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมาร้อยละ 61.4 ผู้มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 52.7 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาร้อยละ 51.3

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับมาร้อยละ 56.2 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมาร้อยละ 56.5 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมาร้อยละ 31.3

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 50.5 และร้อยละ 59.8 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 63.5 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 55.9 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมาร้อยละ 52.3 และร้อยละ 60.4 ตามลำดับ

ตาราง 42 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	93(58.9)	54(34.2)	11(7.0)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	88(61.9)	46(32.4)	8(5.6)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37(64.9)	15(26.3)	5(8.8)	57(100)
	ปริญญาตรี	54(58.1)	35(37.6)	4(4.3)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	90(60.0)	50(33.3)	10(6.7)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	77(63.6)	40(33.1)	4(3.4)	121(121)
	ค้าขาย	91(61.9)	41(27.9)	15(10.2)	147(100)
	อื่นๆ	13(40.6)	19(59.4)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	119(60.1)	66(33.3)	13(6.5)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	62(60.8)	34(33.3)	6(5.9)	102(100)
ระยะเวลาการฝาก เงินกับธนาคาร ออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	95(69.4)	39(28.5)	3(2.2)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	108(66.2)	51(31.3)	4(2.4)	163(100)
จำนวนครั้งที่ ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	145(58.7)	86(34.8)	16(6.5)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	36(67.9)	14(26.4)	3(5.7)	53(100)
รวม		181(60.3)	100(33.3)	19(6.4)	300(100)

จากตาราง 42 ความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 58.9 ในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 61.9 กลุ่มผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 64.9 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 58.1 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 60.0

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 63.6 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 61.9 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 40.6

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 60.1 และร้อยละ 60.8 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 69.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 66.2 ในกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 58.7 และร้อยละ 67.9 ตามลำดับ

ตาราง 43 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ(ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ)จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า		ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	83(52.5)	67(42.4)	8(5.1)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	95(66.9)	44(31.0)	3(2.1)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37(64.9)	17(29.8)	3(5.3)	57(100)
	ปริญญาตรี	56(60.2)	35(37.6)	2(2.2)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	85(56.6)	59(39.3)	6(4.0)	150(100)
อาชีพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	70(57.8)	50(41.3)	1(0.8)	121(121)
	ปริญญาตรี	90(61.2)	47(32.0)	10(6.8)	147(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	18(56.2)	14(43.8)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	113(57.0)	77(38.9)	8(4.0)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	65(63.7)	34(33.3)	3(2.9)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	87(63.5)	46(33.6)	4(2.9)	198(100)
	1 ปีขึ้นไป	91(55.9)	65(39.9)	7(4.3)	102(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	145(58.7)	94(38.1)	8(3.1)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	33(62.3)	17(32.1)	3(5.7)	53(100)
รวม		178(59.4)	111(37.0)	11(3.6)	300(100)

จากตาราง 43 ความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 52.5 ในกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 66.9 กลุ่มผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางโดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 64.9 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 60.2 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 56.6

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 57.8 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 61.2 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 56.2

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 57.0 และร้อยละ 63.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 63.5 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 55.9 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีสถานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับใช้บริการ) ไม่แตกต่างกันโดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1- 2 ครั้งและผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 58.7 และร้อยละ 62.3 ตามลำดับ

ตาราง 44 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิ และแสงสว่างที่เหมาะสม) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ค้า		ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิ และแสงสว่างที่เหมาะสม			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
อายุ	40 ปีและต่ำกว่า	102(64.5)	53(33.5)	3(1.9)	158(100)
	40 ปีขึ้นไป	101(71.1)	37(26.1)	4(2.8)	142(100)
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37(64.9)	17(29.8)	3(5.3)	57(100)
	ปริญญาตรี	60(64.6)	31(33.3)	2(2.2)	93(100)
	สูงกว่าปริญญาตรี	106(70.7)	42(28.0)	2(1.4)	150(100)
อาชีพ	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	80(66.1)	39(32.2)	2(1.6)	121(121)
	ค้าขาย	99(67.6)	43(29.3)	5(3.4)	147(100)
	อื่นๆ	24(75.0)	8(25.0)	0	32(100)
รายได้	ต่ำกว่า 15,000	130(65.6)	63(31.3)	6(3.0)	198(100)
	15,000 ขึ้นไป	73(71.6)	28(27.5)	1(1.0)	102(100)
ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน	น้อยกว่า 1 ปี	95(69.4)	39(28.5)	3(2.2)	137(100)
	1 ปีขึ้นไป	108(66.2)	51(31.3)	4(2.4)	163(100)
จำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	1-2 ครั้ง	166(67.2)	76(30.8)	5(2.0)	247(100)
	มากกว่า 2 ครั้ง	37(69.8)	14(26.4)	2(3.8)	53(100)
รวม		203(67.7)	90(30.0)	7(2.4)	300(100)

จากตาราง 44 ความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 64.5 ในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และร้อยละ 71.1 กลุ่มผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม) ไม่แตกต่างกันคือมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากร้อยละ 64.9 ผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก 64.6 ในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 70.7

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม) ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 66.1 ผู้ที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 67.6 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 75.0

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,500 บาทและมากกว่า 1,500 บาท มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 65.6 และร้อยละ 71.6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม) ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 69.4 ในกลุ่มที่มีระยะเวลาการฝากเงินน้อยกว่า 1 ปี และร้อยละ 66.2 ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาเงินฝากกับธนาคาร 1 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับอนุมัติเงินกู้พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ (ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม) ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 1 - 2 ครั้ง และผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้มากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 67.2 และร้อยละ 69.8 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของสมาชิก ในการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบโครงการธนาคารประชาชนและเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปางประชากรของการศึกษาได้แก่สมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกที่มีการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนทั้งหมด 791 ราย ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ คือ 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละและทำการศึกษาข้อมูลโดยดูความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.70 อายุ 26 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.30 มีอาชีพหลัก คือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 41.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,800 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาลำปาง คือ 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.70 มีบัญชีกับธนาคารออมสินสาขาลำปางทั้งหมด คือ 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีบัญชีที่ยังเดินรายการอยู่ คือ 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 60.30 และตั้งแต่เริ่มโครงการธนาคารประชาชนได้รับการอนุมัติเงินกู้ คือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.30

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งล่าสุดที่ได้รับการอนุมัติ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งล่าสุดที่ได้รับการอนุมัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์ของการกู้เงินส่วนใหญ่เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ คิดเป็นร้อยละ 45.00 วงเงินที่ได้รับการอนุมัติให้กู้ ได้รับตามจำนวนเงินที่ขอกู้ คิดเป็นร้อยละ 82.30 ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.70 ระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้ น้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับในการกู้ครั้งนี้เป็น 1% ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 86.30

พฤติกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงิน

พฤติกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักเงินงวดของการกู้เงิน โครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะฝากเงินในบัญชีเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.70 ผู้ตอบแบบสอบถามฝากเงินเพื่อชำระงวดที่ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดบัญชี เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนใหญ่ผู้ฝากเงินไปฝาก คือ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 84.30 และ จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามฝากต่อเดือน คือ 1,500 – 2,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 35.70

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

เมื่อพิจารณาระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน โดยจำแนกเป็น 2 ระดับ จากคะแนนรวมรายบุคคล 7 คะแนน คือ มีความรู้ ความเข้าใจน้อย (คะแนนรวม 0-3 คะแนน) และมีความรู้ ความเข้าใจมาก (คะแนนรวม 4 - 7 คะแนน) พบว่า ลูกค้า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.30 และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย เพียงร้อยละ 30.70 โดยผู้ที่ทำคะแนนต่ำสุด คือ 1 คะแนน สูงสุด 7 คะแนนเต็ม ซึ่งคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน นั้นอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสนใจและใส่ใจในการศึกษาข้อมูลของโครงการธนาคารประชาชนอยู่ตลอดเวลา

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

ความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชนมากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ โครงการธนาคารประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับสุดท้าย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า

3.1 ด้านรูปแบบเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ เรื่องเงื่อนไขในการกู้เงิน เรื่องวงเงินให้กู้ และลำดับสุดท้าย คือ เรื่องระยะเวลาผ่อนชำระ

3.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับมากที่สุด โดยอยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ เรื่องอัตราดอกเบี้ยค่าน้ำที่ธนาคารใช้

3.3 ด้านสาขาธนาคารที่ให้บริการพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการเป็นอันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การที่สาขามีหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก การมีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม และการมีทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความสะดวกต่อการติดต่อ และลำดับสุดท้าย คือ การมีที่จอดรถสะดวก โดยอยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชนพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการที่มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็น

อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ การแจกของที่ระลึก และการออกร้านของโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3.5 ด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบโครงการธนาคารประชาชนพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการที่พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และพนักงานมีความซื่อสัตย์เป็นอันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก และรองลงมา คือ การที่พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้ การที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม และมีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โดยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.6 ด้านกระบวนการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการรับสมัครสมาชิกและพนักงานให้บริการเป็นอันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก และรองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการยื่นคำขอกู้ และการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ และระยะเวลาในการรอรับเงินกู้ โดยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.7 ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่น พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องของการที่สำนักงานมีเครื่องมือและเครื่องใช้ที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ลำดับต่อมา คือ เรื่องความเพียงพอของแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอกู้-ทำสัญญา และลำดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สาขา โดยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ผู้ศึกษาสรุปอภิปรายผลการศึกษาทัศนคติของสมาชิกได้ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งอาจเป็นเพราะธนาคารได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงถูกต้องและครบถ้วน มีการใช้คำพูดที่ง่ายต่อการเข้าใจและอีกทั้งพนักงานได้มีการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ เพื่อชี้แจงหรือทำความเข้าใจกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเงื่อนไขของการสมัครสมาชิก และขอสินเชื่อ หรือข้อข้องในการเขียนหรือการออกใบสมัครและคำขอกู้ ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ และอีกทั้งยังมีการจัดทีมงานออกไปรับสมัครสมาชิกนอกสถานที่อีกด้วย ซึ่งทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรวงศ์ รอดเจริญ (2545) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนโดยรายละเอียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ นั้น คือ ระยะเวลาผ่อนชำระ วัตถุประสงค์ของโครงการ คุณสมบัติของสมาชิกโครงการ ระเบียบการขอกู้เงิน สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จึงกล่าวได้ว่าการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อเรื่องใดสักเรื่องหนึ่งนั้น กระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะส่งผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเกิดความรู้ความเข้าใจ อีกทั้งพนักงานต้องสามารถถ่ายทอดรายละเอียดและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และครบถ้วนอีกด้วย

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน อยู่ในระดับมากไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบเงินกู้, ด้านสาขาธนาคารที่ให้บริการ, ด้านพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบ, ด้านกระบวนการให้บริการ และแม้กระทั่งด้านสภาพสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่น นั่นเป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่คาดหวังได้เป็นอย่างดีไม่ว่าเป็นการบริการของพนักงาน กระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้บริการ

สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคลนภา หงสุวรรณณการ (2544) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านาคารออมสินเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทางด้านการจัดจำหน่ายให้ ความสำคัญด้านสถานที่ใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้า มีสาขาจำนวนมาก สะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ส่วนราชการ และมีที่จอดรถเพียงพอ ดังนั้นกระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทาง การตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำ ให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะ ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความ ต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากมีขั้นตอน ใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า อีกทั้งการที่จะสร้าง ความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการ ปฏิบัติงาน และความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรง หากไม่ได้รับการ ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่ เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนเป็นอย่างดี และมีความพึงพอใจต่อสินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีปัจจัยบางตัวที่ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก นั่นก็คือ อัตราดอกเบี้ย ซึ่งเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถกำหนด ได้เอง แต่ธนาคารก็สามารถนำสิ่งที่เข้ามาควบคุมและสามารถบริหารจัดการได้นั้นก็คือ กระบวนการให้บริการของธุรกิจบริการ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมหรือปรับเปลี่ยนได้ ธนาคาร ควรนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็วมาใช้ และอีกทั้งควรปรับปรุงการบริการต่างๆ ให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน และปรับปรุงระยะเวลาการ อนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็ว เช่น การส่งข้อมูลเครดิตเพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตผู้กู้ก่อนอนุมัติสินเชื่อ ไปยังศูนย์ตรวจสอบข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ควรใช้วิธีการส่งแฟกซ์ แทนการส่งทางไปรษณีย์

เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่อบุคคลและหน่วยงาน ดังนี้

1. ควรมีการเตรียมความพร้อมในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ในการพัฒนาตนเองในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความรวดเร็ว และลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาระเบียบคำสั่งของธนาคารฯ และจรรยาบรรณของพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ สามารถรักษาลูกค้าเดิม และสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้

2. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงช่องทางการขอใช้บริการ หรือกระบวนการปฏิบัติงาน ในแต่ละขั้นตอนว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัว และสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการจัดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในโครงการธนาคารประชาชนให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่สนใจให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของธนาคารและบริการอย่างครบถ้วน และอย่างต่อเนื่อง เพราะเนื่องจากที่ผ่านมามีลูกค้าบางส่วนที่ยังไม่ได้รับความรู้และความเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยการออกฐานและมีการโฆษณาตามวิทยุและโทรทัศน์ และมีการแจกของขวัญของชำร่วยให้กับลูกค้าตามวาระและโอกาสต่างๆ

4. ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้กว้างขวางเพียงพอต่อปริมาณของลูกค้าที่เข้ามาติดต่อที่ธนาคารในแต่ละวัน โดยการให้พนักงานย้ายที่จอดรถจากภายในบริเวณธนาคาร ออกนอกบริเวณธนาคาร เนื่องจากปัจจุบันนี้สถานที่จอดรถของสาขาไม่เพียงพอกับปริมาณของลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละวัน และควรมีพนักงานดูแลและอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง โดยได้ศึกษาถึงทัศนคติข้อมูลของสมาชิกโครงการสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงแรงจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน อีกทั้งควรมีการศึกษาในด้านปัญหาและอุปสรรค อันเกิดจากการดำเนินงานการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน เพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการและวางแผนการดำเนินการการให้บริการของสินเชื่อธนาคารประชาชน อีกทั้ง

เป็นการประเมินคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ
ให้เกิดความพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าต่อไป



บรรณานุกรม

- จิตรลดา อาจหาญ. 2545. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)** กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา เชียงใหม่.** กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- คลนภา หวงสุวรรณกร. 2544. **ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่.** เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2546. **รายงานเศรษฐกิจและการเงิน.** กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารออมสิน. 2544. **เอกสารประกอบการฝึกอบรมลูกจ้างธนาคารประชาชน.** ลำปาง: สำนักงานออมสินลำปาง.
- _____. 2544. **จุดสารออมสิน.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกรุงเทพฯ.
- _____. 2546. **คำสั่งธนาคารออมสินที่ 34/2546. แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.
- _____. 2549. **รายงานประจำปี 2549.** กรุงเทพฯ: สำนักงานธนาคารออมสิน.
- _____. 2550. **บันทึกข้อความฝ่ายสินเชื่อนโยบายรัฐธนาคารออมสินสาขาลำปาง.** ลำปาง: เอกสารประกอบการฝึกอบรมลูกจ้างธนาคารประชาชน
- _____. 2550. **รายงานผลการดำเนินงานธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง.** ลำปาง: ธนาคารออมสินสาขาลำปาง
- _____. 2550. **โครงการธนาคารประชาชน. [ระบบออนไลน์].** แหล่งที่มา: <http://www.gsb.or.th> (20 มีนาคม 2551)
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รินนภา ฤทธิศร. 2546. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถวของธนาคารออมสินเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่.** กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- วรวงศ์ รอดเจริญ. 2545. **ทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วิจิตร ประเสริฐธรรม. 2548. **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพฯ: โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- เสาวนิต ปทุมรัตน์. 2545. **การประเมินคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Leon G.Schiffman. 1997. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. www.israelpolicyforum.org. (17 March 2008)
- Yamane,Taro. 1973. **Statistics An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publishers, Inc.,
- Zeithaml & Bitner. 1996. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. www.xzia.spaces.live.com/blog/cns!828FA1772995ED45!2507.entry - 102k -(17 March 2008)



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระเรื่องทัศนคติของ
สมาชิกต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร

ออมสินสาขาลำปาง

นางสาวอาภากร แก้วขจร
ระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารประชาชน

1) เพศ

.....(1) ชาย

.....(2) หญิง

2) อายุ

.....(1) 20 – 25 ปี

.....(2) 26 – 40 ปี

.....(3) 41 – 55 ปี

.....(4) 56 – 65 ปี

3) ระดับการศึกษา

.....(1) ไม่ได้ศึกษา

.....(2) ประถมศึกษา

.....(3) มัธยมศึกษา

.....(4) มัธยมปลาย / ปวช.

.....(5) อนุปริญญา / ปวส.

.....(6) ปริญญาตรี

.....(7) สูงกว่าปริญญาตรี

.....(8) อื่น ๆ

4) อาชีพ

.....(1) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ

.....(2) ค้าขาย

.....(3) ให้บริการ

.....(4) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

.....(5) เกษตรกร

.....(6) พนักงานบริษัทเอกชน

.....(7) นักเรียน / นักศึกษา

.....(8) อื่น ๆ

5) รายได้ต่อเดือน

.....(1) ไม่เกิน 4,800.-บาท

.....(2) 4,800 – 15,000.- บาท

.....(3) 15,001 – 24,000.- บาท

.....(4) 24,001 – 33,000.- บาท

.....(5) 33,001- 42,000.- บาท

.....(6) มากกว่า 42,000.- บาท

6) ระยะเวลาการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาลำปาง

- | | |
|------------------------|---------------|
|(1) น้อยกว่า 1 ปี |(2) 1 ปี |
|(3) 2 ปี |(4) 3 ปี |
|(5) 4 ปี |(6) 5 ปี |
|(7) มากกว่า 5 ปี | |

7) ท่านเคยมีบัญชีกับธนาคารออมสินสาขาลำปางทั้งหมดกี่บัญชี

- | | |
|------------------|--------------------------|
|(1) 1 บัญชี |(2) 2 บัญชี |
|(3) 3 บัญชี |(4) 4 บัญชี |
|(5) 5 บัญชี |(6) มากกว่า 5 บัญชี |

8) ปัจจุบันมีบัญชีที่ท่านยังเดินรายการอยู่ที่บัญชี

- | | |
|------------------|--------------------------|
|(1) 1 บัญชี |(2) 2 บัญชี |
|(3) 3 บัญชี |(4) 4 บัญชี |
|(5) 5 บัญชี |(6) มากกว่า 5 บัญชี |

9) ตั้งแต่เริ่มมีโครงการธนาคารประชาชน (กันยายน 2544) ท่านได้รับการอนุมัติเงินกู้มาแล้วกี่ครั้ง

- | | |
|------------------|--------------------------|
|(1) 1 ครั้ง |(2) 2 ครั้ง |
|(3) 3 ครั้ง |(4) 4 ครั้ง |
|(5) 5 ครั้ง |(6) มากกว่า 5 ครั้ง |

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินครั้งล่าสุดที่ได้รับการอนุมัติ

10) วัตถุประสงค์การกู้เงิน (ตอบได้.....1.....คำตอบ)

- | | |
|--|----------------------------------|
|(1) เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ..... |(2) เพื่อลงทุนประกอบกิจการ |
|(3) เพื่อขยายกิจการ |(4) เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ |
|(5) อื่น ๆ | |

11) วงเงินที่ได้รับการอนุมัติให้กู้

- | | |
|--|-------------------------------------|
|(1) ได้รับน้อยกว่าจำนวนเงินที่ขอกู้ |(2) ได้รับตามจำนวนเงินที่ขอกู้ |
|--|-------------------------------------|

12) ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ได้รับการอนุมัติ

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
|(1) ไม่เกิน 1 ปี |(2) ไม่เกิน 2 ปี |
|(3) ไม่เกิน 3 ปี | |

13) ระยะเวลาที่รออนุมัติเงินกู้

.....(1) น้อยกว่า 1 เดือน

.....(2) 1 เดือน

.....(3) 2 เดือน

.....(4) 3 เดือน

.....(5) มากกว่า 3 เดือน

14) อัตราดอกเบี้ยที่ท่านได้รับในการกู้เงินครั้งนี้

.....(1) 0.5% ต่อเดือน

.....(2) 1% ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ทศนคติของสมาชิกต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน
ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวโครงการธนาคารประชาชน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ สำหรับคำตอบที่ท่านคิดว่าถูกต้อง ที่สุด ในข้อคำถาม ต่อไปนี้

2.1.1 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของโครงการธนาคารประชาชน

.....(1) เพื่อให้ผู้ขอกู้นำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือ ประกอบอาชีพเสริม

.....(2) เพื่อให้ผู้ขอกู้นำไปต่อเติม สร้างบ้านหรือร้านค้า

.....(3) เพื่อให้ผู้ขอกู้นำไปชำระหนี้ในระบบ

2.1.2 คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

.....(1) ผู้กู้ต้องมีอายุ ไม่น้อยกว่า 25 ปี

.....(2) ผู้กู้ต้องมีการฝากเงินสม่ำเสมอ ไม่น้อยกว่า 2 เดือน

.....(3) ผู้กู้ต้องประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง ให้บริการ ข้าราชการ

2.1.3 วิธีการและขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

.....(1) ขึ้นคำขอกู้ - สมัครเป็นสมาชิก - รอการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ - รับเงินกู้

.....(2) สมัครสมาชิก - ขึ้นคำขอกู้ - รอการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ - รับเงินกู้

.....(3) ขึ้นคำขอกู้ - รอการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ - รับเงินกู้

.....(4) สมัครเป็นสมาชิก - รอการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ - รับเงินกู้

2.1.4 เงื่อนไขของการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

-(1) วงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกิน 30,000 บาท ครั้งต่อไปไม่เกิน 50,000 บาท
-(2) วงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกิน 15,000 บาท ครั้งต่อไปไม่เกิน 30,000 บาท
-(3) วงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกิน 50,000 บาท ครั้งต่อไปไม่เกิน 100,000 บาท
-(4) วงเงินกู้ครั้งแรกไม่เกิน 30,000 บาท ครั้งต่อไปไม่เกิน 100,000 บาท

2.1.5 ระยะเวลาการชำระเงินกู้

-(1) วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 2 ปี
วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 3 ปี
-(2) วงเงินกู้ไม่เกิน 15,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 1 ปี
วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 2 ปี
-(3) วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 3 ปี
วงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 5 ปี
-(4) วงเงินกู้ไม่เกิน 20,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 2 ปี
วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกิน 3 ปี

2.1.6 หลักประกันที่ธนาคารต้องการเพื่อค้ำประกันการกู้เงิน

-(1) บุคคล
-(2) อสังหาริมทรัพย์, สงหาริมทรัพย์ที่มีทะเบียน
-(3) สมุดเงินฝาก, สลากออมสิน
-(4) ถูกทุกข้อ

2.1.7 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

-(1) ร้อยละ 1 ต่อปี
-(2) ร้อยละ 1 ต่อเดือน
-(3) ร้อยละ 5 ต่อปี
-(4) ร้อยละ 5 ต่อเดือน

2.2 พฤติกรรมการออมเงินในสมุดเงินฝากที่ใช้สำหรับหักชำระเงินงวดของการกู้เงินโครงการธนาคารประชาชนครั้งล่าสุด (เลือกตอบ 1 คำตอบ)

2.2.1 ในแต่ละเดือน ท่านฝากเงินในบัญชีนี้บ่อยเพียงใด (ไม่รวมวันหยุดธนาคาร)

-(1) ทุกวัน
-(2) อาทิตย์ละครั้ง
-(3) วันเว้นวัน
-(4) เดือนละครั้ง
-(5) น้อยกว่าเดือนละครั้ง

2.2.2 ท่านไปฝากเงินเพื่อชำระเงินงวดที่ธนาคารออมสินสาขาใดเป็นประจำ

-(1) สาขาที่เปิดบัญชี(2) ต่างสาขา
.....(3) ที่พนักงานรับฝากนอกสถานที่(4) ฝากทาง ATM

2.2.3 ใครเป็นผู้นำเงินไปฝาก

-(1) ตนเอง(2) คู่สมรส / บุตร
.....(3)ญาติ / เพื่อน(4) อื่นๆ

2.2.4 จำนวนเงินที่ท่านนำฝากต่อเดือน

-(1) น้อยกว่าเดือนละ 1,500.- บาท(2) 1,500 – 2000 บาท
.....(3) 2,001 – 3,000 บาท(4) มากกว่า 3.000 บาท

2.2.5 เมื่อท่านชำระหนี้จนครบท่านจะกลับมาใช้บริการ หรือแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปางหรือไม่

-(1) ไม่(2) ใช่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน

ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

2 = พึงพอใจน้อย

3 = พึงพอใจปานกลาง

4 = พึงพอใจมาก

5 = พึงพอใจมากที่สุด

ทัศนคติต่อการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1. ความพึงพอใจด้านรูปแบบเงินกู้					
3.1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนที่มีไว้เพื่อนำไปลงทุน เพิ่มทุน และนำไปหมุนเวียนในกิจการ หรือประกอบอาชีพเสริม และชำระ					
3.1.2 เงื่อนไขการให้กู้เงิน					
3.1.3 วงเงินให้กู้					
3.1.4 ระยะเวลาผ่อนชำระ					
3.2. ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย					
3.2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ที่ได้รับ					
3.2.2 อัตราดอกเบี้ยผิคนัดที่ธนาคารใช้					
3.3 ด้านสาขาธนาคารที่ให้บริการ					
3.3.1 มีทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ					
3.3.2 มีสถานที่กว้างขวาง มีการตกแต่งสวยงาม					
3.3.3 มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก					
3.3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
3.3.5 มีที่จอดรถสะดวก					
3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์เงินกู้โครงการธนาคารประชาชน					
3.4.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต					
3.4.2 มีพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่					
3.4.3 มีการแจกของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ					
3.4.4 การออกจัดร้านของโครงการธนาคารประชาชน					



ภาคผนวก ก
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาวอาภากร แก้วขจร

เกิดเมื่อ

9 กันยายน 2519

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537-2541 มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง

พ.ศ. 2543-2547 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพายัพ

จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 - ปัจจุบันพนักงานปฏิบัติการ 6

ธนาคารออมสินสาขาลำปาง