บทที่ 4
ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน ได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคาร จำนวน 280 ราย แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อปีของกิจการ และการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารอื่น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ประกอบด้วย ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณา อนุมัติสินเชื่อของลูกค้า และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อกับปัจจัยในการมาใช้บริการสินด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจังหวัดลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ประกอบด้วย ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อปีของกิจการ การใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ และการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	101	36.1
หญิง	179	63.9
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.9 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.1

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 30 ปี	15	5.4
อายุ 31 ปี - 40 ปี	143	51.1
อายุ 41 ปี - 50 ปี	86	30.7
อายุ 51 ปี - 60 ปี	31	11.1
อายุ 60 ปีขึ้นไป	5	1.8
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.1 ที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวส. / อนุปริญญา	28	10.0
ปวส./ อนุปริญญา	3	1.1
ปริญญาตรี	210	75.0
สูงกว่าปริญญาตรี	32	11.4
อื่น ๆ	7	2.5
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาเฉลี่ยระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.4 และมีการศึกษาระดับ ต่ำกว่า ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนระดับการศึกษาอื่นไม่ถึงร้อยละ 10 ได้แก่ ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา และระดับการศึกษาอื่นๆ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อปีของกิจการ

รายได้ต่อปีของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	126	45.0
รายได้ 11 - 15 ล้านบาท	87	31.1
รายได้ 16 - 20 ล้านบาท	22	7.86
รายได้ 21 - 25 ล้านบาท	23	8.21
รายได้ 26 – 30 ล้านบาท	16	5.71
รายได้มากกว่า 30 ล้านบาท	6	2.15
รวม	**280**	**100.00**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อปี 11-15 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 ที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 มีรายได้ 21 - 25 ล้านบาทต่อปี รายได้ 16 - 20 ล้านบาทต่อปี รายได้ 26 - 30 ล้านบาทต่อปี และมีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาทต่อปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ และการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ

การใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ และการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1 ธนาคาร	97	34.6
2 ธนาคาร	113	40.4
3 ธนาคาร	32	11.4
4 ธนาคาร	16	5.7
มากกว่า 4 ธนาคาร	4	1.4
ไม่ได้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารอื่น	18	6.4
รวม	**280**	**100.00**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร่วมกับธนาคารอื่น 2 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา คือ ใช้บริการร่วมกับธนาคารอื่น 1 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 34.6 และใช้บริการร่วมกับธนาคารอื่น 3 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 11.4 ที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 ไม่ได้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารอื่น ใช้บริการร่วมกับธนาคารอื่น 4 ธนาคาร และมากกว่า 4 ธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า

การวิเคราะห์ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ การผ่อนชำระหนี้คืน ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อ และประโยชน์ที่ได้บริการด้านสินเชื่อ สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ

ประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	จำนวน	ร้อยละ
สินเชื่อเพื่อธุรกิจค้าปลีก – ค้าส่ง	87	31.1
สินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมการผลิต	84	30.0
สินเชื่อเพื่อธุรกิจนำเข้า – ส่งออก	53	18.9
สินเชื่อเพื่อธุรกิจบริการ	36	12.9
สินเชื่อเพื่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	14	5.0
สินเชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การรีไฟแนนซ์จากสถาบันการเงินอื่น	6	2.1
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก - ค้าส่ง คิดเป็นร้อยละ 31.1 ซึ่งใกล้เคียงกับสินเชื่อ เพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ สินเชื่อเพื่อธุรกิจนำเข้า - ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 18.9 สินเชื่อเพื่อธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 12.9 ที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 5 คือ สินเชื่อ เพื่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและสินเชื่อธุรกิจอื่นๆ สินเชื่อการรีไฟแนนซ์จากสถาบันการเงินอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	174	62.14
11 - 15 ล้านบาท	54	19.29
16 - 20 ล้านบาท	26	9.29
21 - 25 ล้านบาท	19	6.79
มากกว่า 25 ล้านบาท	7	2.49
รวม	**280**	**100.00**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคารส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ร้อยละ 62.14 รองลงมา คือ วงเงินสินเชื่ออยู่ระหว่าง 11-15 ล้านบาท ร้อยละ 19. 29 มีวงเงินสินเชื่ออยู่ระหว่าง 16 - 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.29 วงเงินสินเชื่อ 21 - 25 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.79 โดยที่วงเงินสินเชื่อมากกว่า 25 ล้านบาท ได้รับอนุมัติต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 2.49

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร

ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลา 1 - 3 ปี	10	3.57
ระยะเวลา 1 - 5 ปี	98	35.00
ระยะเวลา 1 - 7 ปี	87	31.07
ระยะเวลา 1 - 9 ปี	46	16.43
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	39	13.93
รวม	**280**	**100.00**

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคารส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 ใกล้เคียงกับระยะเวลาระหว่าง 1 - 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.07 รองลงมาคือ ระยะเวลาระหว่าง 1 - 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.43 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1 3.93 ปี ส่วนระยะเวลาที่กู้ยืมจากธนาคารน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.57

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร

อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ร้อยละ 0 ต่อปี ระยะเวลา 6 เดือน (หลังจากนั้นตามระเบียบธนาคาร)	22	7.9
MLR+ ร้อยละ 1.25 ต่อปี	31	11.1
MRR + ร้อยละ 1.50 ต่อปี	46	16.4
MRR + ร้อยละ 2.00 ต่อปี	176	62.9
MRR + ร้อยละ 3.00 ต่อปี	5	1.8
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก กดอกเบี้ยของธนาคารที่ อัตราดอกเบี้ย MRR + ร้อยละ 2.00 ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ย MRR + ร้อยละ 1.50 ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 และอัตราดอกเบี้ย MLR+ ร้อยละ 1.25 ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 11.1 ที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 คือ เลือกอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ต่อปี ระยะเวลา 6 เดือน (หลังจากนั้นตามระเบียบธนาคาร) คิดเป็นร้อยละ 7.9 และอัตราดอกเบี้ย MRR+ ร้อยละ 3.00 ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร

การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ปลอดชำระเงินต้น ชำระดอกเบี้ยทุกเดือน ระยะเวลา 6 เดือน	33	11.8
ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเท่ากันทุกเดือน	241	86.1
ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยแบบขั้นบันได	6	2.1
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารส่วนใหญ่มีลักษณะชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเท่ากันทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 86.1 รองลงมา คือ ปลอดชำระเงินต้น ชำระดอกเบี้ยทุกเดือน ระยะเวลา 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ที่เหลืออีกร้อยละ 2.1 จะเป็นการชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยแบบขั้นบันได

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า

ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	**จำนวน**	**ร้อยละ**
2 สัปดาห์ (14 วัน)	17	6.1
3 สัปดาห์ (21 วัน)	202	72.1
4 สัปดาห์ (28 วัน)	56	20.0
มากกว่า 4 สัปดาห์ขึ้นไป (1 - 2 เดือน วงเงินสินเชื่อขนาดใหญ่)	5	1.8
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า ส่วนใหญ่อยู่ที่ 3 สัปดาห์ หรือประมาณ 21 วัน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา คือ พิจารณาการปล่อยสินเชื่อที่ 4 สัปดาห์ หรือประมาณ 28 วัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 พิจารณาการปล่อยสินเชื่อที่ 2 สัปดาห์ หรือประมาณ 14 วัน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และมากกว่า 4 สัปดาห์ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ท่านจะได้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

ประโยชน์ที่ท่านจะได้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ	17	6.1
เพื่อลงทุนในสินทรัพย์	202	72.1
เพื่อการค้ำประกัน	54	19.3
เพื่อรีไฟแนนซ์จากสถานบันการเงินอื่น	7	2.5
รวม	**280**	**100.0**

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 2 พบว่า ส่วนใหญ่จะนำสินเชื่อไปใช้ประโยชน์เพื่อลงทุนในสินทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา คือ ใช้ประโยชน์เพื่อการค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 ใช้ประโยชน์เพื่อหมุนเวียนในกิจการและเพื่อรีไฟแนนซ์จากสถานบันการเงินอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน ในภาพรวมจากการให้บริการด้านต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}$= 4.06) บริการด้านราคา ($\bar{X}$= 3.91) บริการด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}$= 3.51) และบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$= 3.44) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X}$= 2.83) และด้านการให้บริการของบุคลากร ($\bar{X}$= 2.77) สำหรับความพึงพอใจในระดับน้อยมีเพียงลักษณะเดียวคือ ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ ($\bar{X}$= 2.22) รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ ในด้านต่างๆ

ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	4.06	0.77	มาก
2. บริการด้านราคา	3.91	0.71	มาก
3. บริการด้านผลิตภัณฑ์	3.51	0.62	มาก
4. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	3.44	0.89	มาก
5. บริการด้านการจัดจำหน่าย	2.83	0.59	ปานกลาง
6. ด้านการให้บริการของบุคลากร	2.77	0.58	ปานกลาง
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.22	0.74	น้อย
ภาพรวม	**3.25**	**0.39**	**ปานกลาง**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

เมื่อพิจารณาจำแนกการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าโดยแบ่งการให้บริการออกเป็นด้านต่างๆ ประกอบด้วย การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านราคา บริการด้านการจัดจำหน่าย บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของบุคลากร บริการด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.14 – 4.20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์

บริการด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ ออกสู่ตลาดสม่ำเสมอ	4.11	0.82	มาก
2. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความแตกต่างและมีจุดเด่นกว่าธนาคารอื่น	3.98	0.84	มาก
3. ประเภทของสินเชื่อต้องมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการ	3.69	0.91	มาก
4. มีบริการที่เข้าใจง่ายเงื่อนไขชัดเจน	3.57	0.96	มาก
5. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับธุรกิจ	2.18	1.35	น้อย
ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์	**3.51**	**0.62**	**มาก**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.51) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ ออกสู่ตลาดสม่ำเสมอ ($\bar{X}$= 4.11) โดยเห็นว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความแตกต่างและมีจุดเด่นกว่าธนาคารอื่น ($\bar{X}$= 3.98) รวมถึงการมีประเภทของสินเชื่อให้หลากหลายที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X}$= 3.69) และลูกค้าสามารถเข้าใจถึงเงื่อนไข ของผลิตภัณฑ์ได้ง่ายโดยจะมีการอธิบายอย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 3.57) สำหรับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับธุรกิจ ผู้แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{X}$= 2.18) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ตั้งใจไว้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านราคา

บริการด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและค่าธรรมเนียมจูงใจให้มาใช้บริการ	4.10	0.84	มาก
2. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอยู่ในอัตราที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นในระดับเดียวกัน	3.89	0.86	มาก
3. มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้ทราบทุกระยะ	3.75	0.84	มาก
ภาพรวมบริการด้านราคา	**3.91**	**0.71**	**มาก**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยความพึงพอใจนี้เกิดจากการพิจาณาถึง อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและค่าธรรมเนียมจูงใจให้มาใช้บริการ ($\bar{X}$= 4.10) ของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งทางธนาคารจะกำหนดให้ในอัตราที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นในระดับเดียวกัน ($\bar{X}$= 3.89) และหากมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้ทราบทุกระยะ ($\bar{X}$= 3.75)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดจำหน่าย

บริการด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการมาใช้บริการ	3.58	1.22	มาก
2. จำนวนสาขาที่ให้บริการมีเพียงพอ	2.93	0.97	ปานกลาง
3. ที่จอดรถที่จัดเตรียมไว้ให้มีเพียงพอ	2.42	1.19	ปานกลาง
4. มีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ (เช่น อินเตอร์เน็ต และสื่อสมัยใหม่อื่นๆ เป็นต้น	2.39	0.93	น้อย
ภาพรวมบริการด้านการจัดจำหน่าย	**2.83**	**0.59**	**ปานกลาง**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการมาใช้บริการ ($\bar{X}$= 3.58) ส่วนจำนวนสาขาที่ให้บริการ ($\bar{X}$= 2.93) และที่จอดรถที่จัดเตรียมไว้ให้ ($\bar{X}$= 2.42) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจแค่ระดับปานกลาง และสิ่งที่ธนาคารควรนำไปปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสม คือ การนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตและสื่อสมัยใหม่อื่นๆ เป็นต้น ($\bar{X}$= 2.39)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด

บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. เอกสาร แผ่นพับโบชัวร์ แนะนำบริการมีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.22	0.88	มากที่สุด
2. มีการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเตอร์เน็ต เป็นต้น	4.13	1.01	มาก
3. มีการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์	3.82	1.12	มาก
ภาพรวมบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	**4.06**	**0.77**	**มาก**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทเอกสาร แผ่นพับโบชัวร์ ($\bar{X}$= 4.22) เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อให้แก่ลูกค้า และสามารถเข้าถึงข้อมูลการขอรับสินเชื่อได้อย่างเพียงพอโดยเน้นเนื้อหาการนำเสนอที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สำหรับการช่องทางการสื่อสารการตลาดอื่นๆ เช่นการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ วิทยุ อินเตอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{X}$= 4.13) รวมถึงมีการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X}$= 3.82) ลักษณะดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของบุคลากร

ด้านการให้บริการของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. จำนวนพนักงานสินเชื่อมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.01	1.13	มาก
2. สามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.03	1.41	ปานกลาง
3. พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถเป็นที่น่าเชื่อถือ	2.53	1.00	ปานกลาง
4. พนักงานกระตือรือร้นเอาใจใส่และพร้อมจะให้บริการ	2.19	0.87	น้อย
5. พนักงานมีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเอง	2.09	0.75	น้อย
ภาพรวมบริการด้านการให้บริการของบุคลากร	**2.77**	**0.58**	**ปานกลาง**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ จำนวนพนักงานสินเชื่อมีเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}$= 4.01) ส่วนการให้บริการอื่นๆ ที่ควรนำมาพิจารณาพัฒนาให้ดีขึ้น คือ ความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X}$=3.03) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถเป็นที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X}$= 2.53) สำหรับสิ่งที่ต้องนำไปปรับปรุงให้เหมาะสม คือ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่และพร้อมจะให้บริการของพนักงาน ($\bar{X}$= 2.19) รวมถึงพนักงานควรมีอัธยาศัย การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและความเป็นกันเองกับลูกค้า ($\bar{X}$= 2. 09) โดยลักษณะดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ

บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ทำการ	4.25	0.82	มากที่สุด
2. สถานที่ตั้งกว้างขวาง สะดุดตา ทันสมัยและเป็นระเบียบ	2.64	1.46	ปานกลาง
ภาพรวมบริการด้านลักษณะทางกายภาพ	**3.44**	**0.89**	**มาก**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ทำการ ($\bar{X}$= 4.25) แต่ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีการพัฒนาสถานที่ตั้งบริเวณรอบๆ ให้ดูกว้างขวาง ทันสมัย และเป็นระเบียบมากขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ($\bar{X}$= 2.64) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก	2.95	1.05	น้อย
2. เอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อมีความเหมาะสม	1.89	1.11	น้อย
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	1.81	0.95	น้อย
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	**2.22**	**0.74**	**น้อย**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$= 2.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยทุกข้อ โดยเฉพาะการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อซึ่งไม่ควรยุ่งยากนัก ($\bar{X}$= 2.95) การใช้เอกสารมาประกอบการพิจารณาสินเชื่อควร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีความเหมาะสม ($\bar{X}$= 1.89) รวมถึงความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความต้องการของผู้มารับบริการและประทับใจที่ได้มาใช้บริการของธนาคาร ($\bar{X}$= 1.81)

4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไป กับปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อปีของกิจการ และการใช้บริการด้านสินเชื่อร่วมกับธนาคารอื่น กับปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อโดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test และ F-test และกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานการวิจัยได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1) การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของเพศมีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของเพศมีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามเพศ

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ	1.17	0.38	3.19	1.24	-20.16	0.00*
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร	1.00	0.0	2.07	1.15	-12.37	0.00*
3. ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร	1.90	0.30	3.65	0.86	-24.66	0.00*
4. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร	2.28	0.83	4.03	0.16	-21.06	0.00*
5. การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	1.67	0.47	2.03	0.18	-7.38	0.00*
6. ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า	1.83	0.38	2.37	0.54	-9.77	0.00*

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยในการมาใช้บริการ ด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
7. ประโยชน์ที่ได้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	1.83	0.38	2.38	0.56	-9.75	0.00*
8. ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	1.67	0.32	2.81	0.62	-20.48	0.00*

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า t –test ที่คำนวณได้เท่ากับ -2 0.48 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) น้อยกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธH_0 และยอมรับ H_1 คือ ค่าเฉลี่ยของเพศมีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าของธนาคาร และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสินเชื่อของธนาคารโดยเพศหญิงมีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้ามากกว่าเพศชาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2) การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการกับปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการกับปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามอายุ

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	467.86	4.00	116.97	375.30	0.000*
	ภายในกลุ่ม	85.71	275.00	0.31		
	รวม	553.57	279.00			
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	268.78	4.00	67.19	440.60	0.000*
	ภายในกลุ่ม	41.94	275.00	0.15		
	รวม	310.71	279.00			
3. ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	277.46	4.00	69.37	305.60	0.000*
	ภายในกลุ่ม	62.41	275.00	0.23		
	รวม	339.87	279.00			
4. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	154.37	4.00	38.59	91.00	0.000*
	ภายในกลุ่ม	116.63	275.00	0.42		
	รวม	271.00	279.00			
5. การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	19.69	4.00	4.92	81.10	0.000*
	ภายในกลุ่ม	16.70	275.00	0.06		
	รวม	36.40	279.00			
6. ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	64.72	4.00	16.18	225.81	0.000*
	ภายในกลุ่ม	19.71	275.00	0.07		
	รวม	84.43	279.00			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	68.14	4.00	17.03	217.11	0.000*
	ภายในกลุ่ม	21.58	275.00	0.08		
	รวม	89.71	279.00			
8. ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	ระหว่างกลุ่ม	156.28	4.00	39.07	406.88	0.000*
	ภายในกลุ่ม	26.41	275.00	0.10		
	รวม	182.68	279.00			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

SS หมายถึง ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of Square)

df หมายถึง องศาอิสระ (Degree of Freedom)

MS หมายถึง ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean Square)

F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับสมมติฐาน H_0 (Significance)

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 406.88 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) น้อยกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 คือ อายุของผู้ใช้บริการกับ ปัจจัยในการใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าของธนาคารและประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3) การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษามีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษามีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	370.23	4	92.56	138.83	0.000*
	ภายในกลุ่ม	183.34	275	0.67		
	รวม	553.57	279			
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	227.47	4	56.87	187.87	0.000*
	ภายในกลุ่ม	83.24	275	0.30		
	รวม	310.71	279			
3. ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	215.02	4	53.71	118.40	0.000*
	ภายในกลุ่ม	124.85	275	0.45		
	รวม	339.87	279			
4. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	169.42	4	42.36	114.68	0.000*
	ภายในกลุ่ม	101.57	275	0.36		
	รวม	270.10	279			
5. การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	33.56	4	8.39	812.92	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2.84	275	0.01		
	รวม	36.40	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 3 (ต่อ)

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6. ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	56.62	4	14.16	140.02	0.000*
	ภายในกลุ่ม	27.80	275	0.101		
	รวม	84.42	279			
7. ประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	63.34	4	15.83	165.10	0.000*
	ภายในกลุ่ม	26.37	275	0.10		
	รวม	89.71	279			
8. ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	ระหว่างกลุ่ม	121.61	4	30.40	198.86	0.000*
	ภายในกลุ่ม	42.04	275	0.15		
	รวม	163.65	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 198.86 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) น้อยกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธH_0 และยอมรับ H_1 คือ ค่าเฉลี่ยของตามระดับการศึกษามีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าของธนาคาร และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4) การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ต่อปีของกิจการ ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของรายได้ต่อปีของกิจการมีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของรายได้ต่อปีของกิจการมีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามรายได้ต่อปีของกิจการ

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	474.64	4.00	118.66	413.46	0.000*
	ภายในกลุ่ม	78.92	275.00	0.29		
	รวม	553.57	279.00			
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	271.95	4.00	67.99	482.29	0.000*
	ภายในกลุ่ม	38.77	275.00	0.14		
	รวม	310.71	279.00			
3. ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	287.53	4.00	71.88	377.63	0.000*
	ภายในกลุ่ม	52.35	275.00	0.19		
	รวม	339.87	279.00			
4. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	142.45	4.00	35.61	76.19	0.000*
	ภายในกลุ่ม	128.55	275.00	0.47		
	รวม	271.00	279.00			
5. การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	12.04	4.00	3.01	33.98	0.000*
	ภายในกลุ่ม	24.36	275.00	0.09		
	รวม	36.40	279.00			
6. ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	63.69	4.00	15.92	211.11	0.000*
	ภายในกลุ่ม	20.74	275.00	0.08		
	รวม	84.43	279.00			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	68.87	4.00	17.22	227.15	0.000*
	ภายในกลุ่ม	20.84	275.00	0.08		
	รวม	89.71	279.00			
8. ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า	ระหว่างกลุ่ม	139.62	4.00	34.91	399.38	0.000*
	ภายในกลุ่ม	24.04	275.00	0.09		
	รวม	163.66	279.00			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 399.38 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) น้อยกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 คือ ค่าเฉลี่ยของตามรายได้ต่อปีของกิจการ มีต่อปัจจัยการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าของธนาคาร และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ในการให้บริการด้านสินเชื่อกับปัจจัยในการมาใช้บริการสินด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

1) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการ ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับผู้มาใช้บริการ สินเชื่อประเภทต่างๆ ของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับผู้มาใช้บริการ สินเชื่อประเภทต่างๆ ของธนาคารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2 5 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	15.40	5	3.08	9.15	0.000*
	ภายในกลุ่ม	92.27	274	0.34		
	รวม	107.67	279			
2. บริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.84	5	1.17	2.39	0.038*
	ภายในกลุ่ม	133.88	274	0.49		
	รวม	139.72	279			
3. บริการด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.04	5	0.61	1.80	0.113
	ภายในกลุ่ม	92.53	274	0.34		
	รวม	95.57	279			
4. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.36	5	0.67	1.13	0.346
	ภายในกลุ่ม	163.42	274	0.60		
	รวม	166.79	279			
5. ด้านการให้บริการของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	12.02	5	2.40	7.95	0.000*
	ภายในกลุ่ม	82.86	274	0.30		
	รวม	94.87	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 5 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	14.91	5	2.98	3.98	0.002*
	ภายในกลุ่ม	205.49	274	0.75		
	รวม	220.39	279			
7. ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.62	5	0.72	1.33	0.254
	ภายในกลุ่ม	149.83	274	0.55		
	รวม	153.45	279			
8. ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.24	5	0.05	0.32	0.904
	ภายในกลุ่ม	41.99	274	0.15		
	รวม	42.23	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.32 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) มากกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับผู้มาใช้บริการ สินเชื่อประเภทต่างๆ ของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านราคา ด้านการให้บริการของบุคลากรและบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ อนุมัติจากธนาคาร ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2 6 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	10.36	4	2.59	7.32	0.000*
	ภายในกลุ่ม	97.31	275	0.35		
	รวม	107.67	279			
2. บริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3.65	4	0.91	1.84	0.121
	ภายในกลุ่ม	136.07	275	0.50		
	รวม	139.72	279			
3. บริการด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.04	4	0.76	2.26	0.063
	ภายในกลุ่ม	92.53	275	0.34		
	รวม	95.57	279			
4. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	6.21	4	1.55	2.66	0.033*
	ภายในกลุ่ม	160.58	275	0.58		
	รวม	166.79	279			
5. ด้านการให้บริการของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	7.09	4	1.77	5.55	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.79	275	0.32		
	รวม	94.87	279			
6. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.49	4	2.37	3.09	0.016*
	ภายในกลุ่ม	210.90	275	0.77		
	รวม	220.39	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 6 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.56	4	0.89	1.63	0.166
	ภายในกลุ่ม	149.90	275	0.55		
	รวม	153.45	279			
8. ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.15	4	0.04	0.24	0.915
	ภายในกลุ่ม	42.08	275	0.15		
	รวม	42.23	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.24 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) มากกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของบุคลากร และบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคา รไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคา รแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2 7 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	16.03	4	4.01	12.03	.000
	ภายในกลุ่ม	91.64	275	0.33		
	รวม	107.67	279			
2. บริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4.00	4	1.00	2.03	.091
	ภายในกลุ่ม	135.72	275	0.49		
	รวม	139.72	279			
3. บริการด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.22	4	0.81	2.40	.051
	ภายในกลุ่ม	92.35	275	0.34		
	รวม	95.57	279			
4. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	6.84	4	1.71	2.94	.021
	ภายในกลุ่ม	159.95	275	0.58		
	รวม	166.79	279			
5. ด้านการให้บริการของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	17.52	4	4.38	15.57	.000
	ภายในกลุ่ม	77.35	275	0.28		
	รวม	94.87	279			
6. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	25.95	4	6.49	9.17	.000
	ภายในกลุ่ม	194.44	275	0.71		
	รวม	220.39	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 7 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	6.22	4	1.56	2.91	.022
	ภายในกลุ่ม	147.23	275	0.54		
	รวม	153.45	279			
8. ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.00	4	0.25	1.67	.156
	ภายในกลุ่ม	41.23	275	0.15		
	รวม	42.23	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.67 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) มากกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของบุคลากร และบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2 8 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	11.55	4	2.89	8.26	0.000*
	ภายในกลุ่ม	96.12	275	0.35		
	รวม	107.67	279			
2. บริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.52	4	0.63	1.27	0.284
	ภายในกลุ่ม	137.20	275	0.50		
	รวม	139.72	279			
3. บริการด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.01	4	1.00	3.01	0.019*
	ภายในกลุ่ม	91.56	275	0.33		
	รวม	95.57	279			
4. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4.61	4	1.15	1.95	0.102
	ภายในกลุ่ม	162.18	275	0.59		
	รวม	166.79	279			
5. ด้านการให้บริการของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	12.32	4	3.08	10.26	0.000*
	ภายในกลุ่ม	82.55	275	0.30		
	รวม	94.87	279			
6. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	20.56	4	5.14	7.07	0.000*
	ภายในกลุ่ม	199.83	275	0.73		
	รวม	220.39	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 8 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.06	4	0.52	0.94	0.444
	ภายในกลุ่ม	151.40	275	0.55		
	รวม	153.45	279			
8. ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.01	4	0.25	1.68	0.155
	ภายในกลุ่ม	41.22	275	0.15		
	รวม	42.23	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.68 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) มากกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคารกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านการจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการของบุคลากรและบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2 9 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิการค้า จำแนกตามการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	5.02	2	2.51	6.77	0.001*
	ภายในกลุ่ม	102.65	277	0.37		
	รวม	107.67	279			
2. บริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.17	2	0.09	0.17	0.845
	ภายในกลุ่ม	139.55	277	0.50		
	รวม	139.72	279			
3. บริการด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.00	2	0.50	1.46	0.234
	ภายในกลุ่ม	94.57	277	0.34		
	รวม	95.57	279			
4. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.21	2	0.10	0.17	0.842
	ภายในกลุ่ม	166.58	277	0.60		
	รวม	166.79	279			
5. ด้านการให้บริการของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	7.20	2	3.60	11.38	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.67	277	0.32		
	รวม	94.87	279			
6. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.83	2	1.92	2.45	0.088
	ภายในกลุ่ม	216.56	277	0.78		
	รวม	220.39	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 9 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.44	2	0.72	1.32	0.270
	ภายในกลุ่ม	152.01	277	0.55		
	รวม	153.45	279			
8. ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.11	2	0.06	0.36	0.697
	ภายในกลุ่ม	42.12	277	0.15		
	รวม	42.23	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.36 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) มากกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ บริการด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการให้บริการของบุคลากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4. 30 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	10.18	3	3.39	9.61	0.000*
	ภายในกลุ่ม	97.49	276	0.35		
	รวม	107.67	279			
2. บริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.73	3	0.24	0.48	0.694
	ภายในกลุ่ม	138.99	276	0.50		
	รวม	139.72	279			
3. บริการด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.68	3	1.23	3.68	0.013*
	ภายในกลุ่ม	91.89	276	0.33		
	รวม	95.57	279			
4. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4.31	3	1.44	2.44	0.065
	ภายในกลุ่ม	162.48	276	0.59		
	รวม	166.79	279			
5. ด้านการให้บริการของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	7.12	3	2.37	7.46	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.75	276	0.32		
	รวม	94.87	279			
6. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.27	3	2.42	3.14	0.026*
	ภายในกลุ่ม	213.13	276	0.77		
	รวม	220.39	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4. 30 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.61	3	1.20	2.22	0.086
	ภายในกลุ่ม	149.84	276	0.54		
	รวม	153.45	279			
8. ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.17	3	0.06	0.37	0.774
	ภายในกลุ่ม	42.06	276	0.15		
	รวม	42.23	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.37 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) มากกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับระยะเวลาในการพิจารณา อนุมัติสินเชื่อของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านการจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการของบุคลากร และบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4. 31 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	9.77	3	3.26	9.18	0.000*
	ภายในกลุ่ม	97.90	276	0.36		
	รวม	107.67	279			
2. บริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.23	3	0.41	0.82	0.486
	ภายในกลุ่ม	138.49	276	0.50		
	รวม	139.72	279			
3. บริการด้านการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.53	3	1.18	3.53	0.015*
	ภายในกลุ่ม	92.04	276	0.33		
	รวม	95.57	279			
4. บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4.76	3	1.59	2.70	0.046*
	ภายในกลุ่ม	162.03	276	0.59		
	รวม	166.79	279			
5. ด้านการให้บริการของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	7.11	3	2.37	7.45	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.76	276	0.32		
	รวม	94.87	279			
6. บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.76	3	2.26	2.91	0.035*
	ภายในกลุ่ม	213.63	276	0.77		
	รวม	220.39	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4. 31 (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	แห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.45	3	1.15	2.12	0.098
	ภายในกลุ่ม	150.00	276	0.54		
	รวม	153.45	279			
8. ภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.09	3	0.03	0.19	0.901
	ภายในกลุ่ม	42.14	276	0.15		
	รวม	42.23	279			

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ค่า F –test ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.19 และค่าความน่าจะเป็น (Asymp.Sig. : Sig) มากกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร กับประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของบุคลากร บริการด้านการส่งเสริมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านราคา และบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6 ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเพิ่มความหลากหลายและครบวงจรมากขึ้น ต้องการให้อนุมัติสินเชื่อให้เพียงพอกับการดำเนินธุรกิจ โดยให้ประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันสูงขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.43 ของกลุ่มตัวอย่าง)

2. ด้านราคา ต้องการให้ลดลงกว่านี้ ทั้งด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม โดยเฉพาะควรมีการทบทวนปรับลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้าเก่าที่ดี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.43 ของกลุ่มตัวอย่าง)

3. ด้านการจัดจำหน่าย ต้องการให้เพิ่มบริการที่ผ่านช่องทางการติดต่อทางอินเตอร์เน็ตให้หลากหลายและมีข้อมูลมากขึ้น เพิ่มคู่สายโทรศัพท์และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ของพนักงานที่รับผิดชอบในแต่ละด้าน เพื่อสะดวกในการติดต่อและเพิ่มสถานที่จอดรถ กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.29 ของกลุ่มตัวอย่าง)

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ จัดทำวารสารแจ้งข่าวให้ทราบเป็นระยะ และจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.36 ของกลุ่มตัวอย่าง)

5. ด้านบุคลากร ควรมีฝ่ายแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งคอยประสานงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว เพิ่มความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้า ให้มีจำนวนผู้ดูแลลูกค้าแต่ละรายมากกว่า 1 คน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา หากผู้ดูแลหลักไม่อยู่ และเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้แก่พนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.71 ของกลุ่มตัวอย่าง)

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีป้ายบอกหน่วยงานติดต่อที่ชัดเจน เอกสารและแผ่นพับต่าง ๆ สามารถเห็นและหยิบได้สะดวกและควรเพิ่มช่องบริการ ฝาก – ถอนเงิน ให้มากขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 16 ราย (คิดเป็นร้อยละ 5.71 ของกลุ่มตัวอย่าง)

7. ด้านกระบวนการ ควรลดจำนวนเอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อลง มีการแจ้งเตือนก่อนสินเชื่อจะครบกำหนด และโทรศัพท์แจ้งเมื่อได้นำเงินเข้าบัญชีให้ลูกค้าแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 22 ราย (คิดเป็นร้อยละ 7.86 ของกลุ่มตัวอย่าง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved