

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อบริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย โดยนำเสนอผลการศึกษาก่อเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน และวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่ท่านมาใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ธ.ก.ส. สาขาฉะเชิงเทรา)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	206	68.67
หญิง	94	31.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.67) และเพศหญิง (ร้อยละ 31.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	6	2.00
31-40 ปี	11	3.67
41-50 ปี	121	40.33
51-60 ปี	116	38.67
61 ปีขึ้นไป	46	15.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 40.33) รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 38.67) อายุ 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 15.33) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 3.67) และอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 2.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	8	2.67
ประถมศึกษา	222	74.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	34	11.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	28	9.33
อนุปริญญา หรือ ปวส.	4	1.33
ปริญญาตรี	4	1.33
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 74.00) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 11.33) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 9.33) ต่ำกว่าประถมศึกษา (ร้อยละ 2.67) อนุปริญญา หรือ ปวส. และปริญญาตรี เท่ากัน (ร้อยละ 1.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน

อาชีพหลักในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	239	79.67
เจ้าของกิจการ	41	13.67
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	6.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 79.67) รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ (ร้อยละ 13.67) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 6.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ที่เป็นแรงงานในการประกอบธุรกิจ

จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่เป็นแรงงานในการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	28	9.33
2 คน	132	44.00
3 คน	72	24.00
4 คนขึ้นไป	68	22.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสมาชิกครัวเรือน 2 คน (ร้อยละ 44.00) รองลงคือ สมาชิกครัวเรือน 3 คน (ร้อยละ 24.00) สมาชิกครัวเรือน 4 คน ขึ้นไป (ร้อยละ 22.67) และสมาชิกครัวเรือน 1 คน (ร้อยละ 9.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารฯ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	0	0.00
1 - 5 ปี	32	10.67
6 - 10 ปี	67	22.33
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	67.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 67.00) เป็นลูกค้า 6 - 10 ปี (ร้อยละ 22.33) เป็นลูกค้า 1 - 5 ปี (ร้อยละ 10.67) และ เป็นลูกค้าไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 0.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	58.00
10,000 – 20,000 บาท	90	30.00
20,001 – 30,000 บาท	20	6.67
มากกว่า 30,000 บาท	16	5.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 58.00) รองลงมาคือ รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 30.00) รายได้ 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 6.67) และรายได้มากกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 5.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ชอบมาใช้บริการสินเชื่อบ่อยที่สุด

วันที่ชอบมาใช้บริการสินเชื่อบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	25	8.33
วันอังคาร	7	2.33
วันพุธ	42	14.00
วันพฤหัสบดี	6	2.00
วันศุกร์	55	18.33
ไม่แน่นอน	165	55.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการสินเชื่อไม่แน่นอน (ร้อยละ 55.00) รองลงมา คือ วันศุกร์ (ร้อยละ 18.33) วันพุธ (ร้อยละ 14.00) วันจันทร์ (ร้อยละ 8.33) วันอังคาร (ร้อยละ 2.33) และวันพฤหัสบดี (ร้อยละ 2.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาใดในรอบปีที่มาใช้บริการสินเชื่อเป็นประจำ

ช่วงระยะเวลาใดในรอบปีที่มาใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เดือนมกราคม - มีนาคม	63	21.00
เดือนเมษายน - มิถุนายน	192	64.00
เดือนกรกฎาคม - กันยายน	62	20.67
เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม	95	31.67

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการสินเชื่อช่วง เดือนเมษายน - มิถุนายน (ร้อยละ 64.00) รองลงมา คือ เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม (ร้อยละ 31.67) เดือนมกราคม - มีนาคม (ร้อยละ 21.00) และเดือนกรกฎาคม - กันยายน (ร้อยละ 20.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคารฯ โดยเฉลี่ย (ร.ก.ส. สาขาขาว)

การมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารฯโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 1 ครั้ง	105	35.00
ปีละ 2 ครั้ง	104	34.67
ปีละ 3 ครั้ง	22	7.33
ปีละ 4 ครั้ง	15	5.00
มากกว่าปีละ 4 ครั้งขึ้นไป	54	18.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการสินเชื่อปีละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 35.00) รองลงมาคือ ปีละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 34.67) มากกว่าปีละ 4 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 18.00) ปีละ 3 ครั้ง (ร้อยละ 7.33) และปีละ 4 ครั้ง (ร้อยละ 5.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการสินเชื่อที่ เคยมาใช้จากธนาคารฯ (ร.ก.ส. สาขาขาว)

ประเภทบริการสินเชื่อที่เคยมาใช้	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ	185	61.67
เงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนในการประกอบอาชีพ	204	68.00
เงินกู้เพื่อฟื้นฟูการประกอบอาชีพ	30	10.00
เงินกู้เพื่อพัฒนาความรู้	10	3.33
เงินกู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	39	13.00
เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินภายนอก	21	7.00
เงินกู้เพื่อรอกการขายผลิตผลการเกษตร	79	26.33

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้ เพื่อเป็นค่าลงทุนในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 68.00) รองลงมาคือ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 61.67) เงินกู้เพื่อรอกการขายผลิตผลการเกษตร (ร้อยละ 26.33) เงินกู้เพื่อ

พัฒนาคุณภาพชีวิต (ร้อยละ 13.00) เงินกู้เพื่อฟื้นฟูการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 10.00) เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินภายนอก (ร้อยละ 7.00) และเงินกู้เพื่อพัฒนาความรู้ (ร้อยละ 3.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อจากเกษตรกรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาบาง)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการผลิต (อุตสาหกรรม)	91	30.33
เพื่อค้าขาย (พาณิชย์กรรม)	128	42.67
เพื่อการรับจ้าง (บริการ)	50	16.67
เพื่อพัฒนาความรู้	20	6.67
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	132	44.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อจากเกษตรกรเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต (ร้อยละ 44.00) รองลงมา คือ เพื่อค้าขาย (พาณิชย์กรรม) (ร้อยละ 42.67) เพื่อการผลิต (อุตสาหกรรม) (ร้อยละ 30.33) เพื่อการรับจ้าง (บริการ) (ร้อยละ 16.67) และเพื่อพัฒนาความรู้ (ร้อยละ 6.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่มาใช้บริการสินเชื่อจากเกษตรกรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาบาง)

วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100,000 บาท	110	36.67
100,001 – 300,000 บาท	136	45.33
300,001 – 500,000 บาท	40	13.33
500,001 – 1,000,000 บาท	14	4.67
มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวงเงินกู้ยืม 100,001 – 300,000 บาท (ร้อยละ 45.33) รองลงมาคือ วงเงินกู้ยืมไม่เกิน 100,000 บาท (ร้อยละ 36.67) วงเงินกู้ยืม

300,001 – 500,000 บาท (ร้อยละ 13.33) วงเงินกู้ยืม 500,001 – 1,000,000บาท (ร้อยละ 4.33) และ วงเงินกู้ยืม มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 0.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการผ่อนส่งชำระค่างานเงินกู้ยืมออกภาคเกษตรแต่ละสัญญาจากธนาคารฯ

ระยะเวลาการผ่อนส่งชำระค่างานเงินกู้ยืม	จำนวน	ร้อยละ
ผ่อนชำระไม่เกิน 6 เดือน	7	2.33
ผ่อนชำระมากกว่า 6 เดือนและไม่เกิน 1 ปี	128	42.67
ผ่อนชำระมากกว่า 1 ปีและไม่เกิน 2 ปี	44	14.67
ผ่อนชำระมากกว่า 2 ปีและไม่เกิน 5 ปี	46	15.33
ผ่อนชำระมากกว่า 5 ปีและไม่เกิน 10 ปี	116	38.67
ผ่อนชำระมากกว่า 10 ปีและไม่เกิน 15 ปี	67	22.33

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผ่อนชำระเงินกู้ยืมมากกว่า 6 เดือนและไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 42.67) รองลงมาคือ ผ่อนชำระมากกว่า 5 ปีและไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 38.67) ผ่อนชำระมากกว่า 10 ปีและไม่เกิน 15 ปี (ร้อยละ 22.33) ผ่อนชำระมากกว่า 2 ปีและไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 15.33) ผ่อนชำระมากกว่า 1 ปีและไม่เกิน 2 ปี (ร้อยละ 14.67) และผ่อนชำระไม่เกิน 6 เดือน (ร้อยละ 2.33) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	101	150	43	5	1	4.15	1
	33.67	50.00	14.33	1.67	0.33	มาก	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน	36	134	114	16	0	3.63	3
	12.00	44.67	38.00	5.33	0.00	มาก	
การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	29	118	125	24	4	3.48	4
	9.67	39.33	41.67	8.00	1.33	ปานกลาง	
การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม	21	101	131	39	8	3.29	5
	7.00	33.67	43.67	13.00	2.67	ปานกลาง	
การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน	42	139	102	14	3	3.68	2
	14.00	46.33	34.00	4.67	1.00	มาก	
การใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ	12	54	168	62	4	3.03	6
	4.00	18.00	56.00	20.67	1.33	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54 มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน (ค่าเฉลี่ย 3.68) วงเงิน

สินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.63) การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.29) และการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตาม การจัดชั้นลูกหนี้	32	123	121	21	3	3.53	1
	10.67	41.00	40.33	7.00	1.00	มาก	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้อง จ่าย	17	97	152	33	1	3.32	2
	5.67	32.33	50.67	11.00	0.33	ปานกลาง	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เปลี่ยนแปลงตามภาวะ การตลาด	17	56	173	48	6	3.10	4
	5.67	18.67	57.67	16.00	2.00	ปานกลาง	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิคนัด ปรับเพิ่ม 3%	19	24	132	96	29	2.69	6
	6.33	8.00	44.00	32.00	9.67	ปานกลาง	
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการวิเคราะห์สินเชื่อ	15	49	178	48	10	3.04	5
	5.00	16.33	59.33	16.00	3.33	ปานกลาง	
ค่าธรรมเนียมประเมิน ราคาหลักทรัพย์	20	56	171	47	6	3.12	3
	6.67	18.67	57.00	15.67	2.00	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.13 ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ปัจจัยย่อย

ให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.32) ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.12) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.10) ค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.04) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิคนัดปรับเพิ่ม 3% (ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ	99	142	56	2	1	4.12	2
	33.00	47.33	18.67	0.67	0.33	มาก	
บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ	33	135	89	38	5	3.51	5
	11.00	45.00	29.67	12.67	1.67	มาก	
มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ	37	118	111	31	3	3.52	4
	12.33	39.33	37.00	10.33	1.00	มาก	
ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ	94	162	42	2	0	4.16	1
	31.33	54.00	14.00	0.67	0.00	มาก	
ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	89	142	62	7	0	4.04	3
	29.67	47.33	20.67	2.33	0.00	มาก	
สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้	25	126	119	28	2	3.48	6
	8.33	42.00	39.67	9.33	0.67	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16) สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.52) บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน	29	129	122	15	5	3.54	3
	9.67	43.00	40.67	5.00	1.67	มาก	
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	24	113	127	34	2	3.41	5
	8.00	37.67	42.33	11.33	0.67	ปานกลาง	
ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด	46	130	88	28	8	3.59	2
	15.33	43.33	29.33	9.33	2.67	มาก	
ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด	52	126	82	35	5	3.62	1
	17.33	42.00	27.33	11.67	1.67	มาก	
การประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า	25	113	131	24	7	3.42	4
	8.33	37.67	43.67	8.00	2.33	ปานกลาง	
มีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS	17	54	111	87	31	2.80	6
	5.67	18.00	37.00	29.00	10.33	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40 ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตร ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย
3.40) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้
หมด (ค่าเฉลี่ย 3.62) ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีข้อมูล
ข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.54) การประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า
(ค่าเฉลี่ย 3.42) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีการแจ้ง
ประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
พนักงานมีความรู้ ความ ชำนาญด้านสินเชื่อ	44	187	63	6	0	3.90	2
	14.67	62.33	21.00	2.00	0.00	มาก	
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	51	188	57	3	1	3.95	1
	17.00	62.67	19.00	1.00	0.33	มาก	
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสม	61	150	77	12	0	3.87	3
	20.33	50.00	25.67	4.00	0.00	มาก	
พนักงานให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้องและ ชัดเจน	36	137	107	16	4	3.62	6
	12.00	45.67	35.67	5.33	1.33	มาก	
พนักงานมีธรรมาสัยและ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	45	155	87	13	0	3.77	4
	15.00	51.67	29.00	4.33	0.00	มาก	
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	44	187	63	6	0	3.68	5
	14.67	62.33	21.00	2.00	0.00	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80 มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตร ด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีธรรมาสัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.77)

พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาค เกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	104	156	31	9	0	4.18	1
	34.67	52.00	10.33	3.00	0.00	มาก	
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	43	172	72	10	3	3.81	5
	14.33	57.33	24.00	3.33	1.00	มาก	
ภายในสาขาธนาคารมี ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	54	177	66	2	1	3.94	3
	18.00	59.00	22.00	0.67	0.33	มาก	
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง สวยงาม สะอาด	56	173	65	4	2	3.92	4
	18.67	57.67	21.67	1.33	0.67	มาก	
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ	34	168	86	9	3	3.74	6
	11.33	56.00	28.67	3.00	1.00	มาก	
ธนาคารมีระบบรักษา ความปลอดภัย		169	60	6	0	3.98	2
	21.67	56.33	20.00	2.00	0.00	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93 มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของ
ธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.98)
ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศ
ที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
(ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ
(ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ	24	155	106	15	0	3.63	3
	8.00	51.67	35.33	5.00	0.00	มาก	
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	23	148	112	13	4	3.58	4
	7.67	49.33	37.33	4.33	1.33	มาก	
ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ	17	142	123	16	2	3.52	6
	5.67	47.33	41.00	5.33	0.67	มาก	
ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	24	158	111	7	0	3.66	2
	8.00	52.67	37.00	2.33	0.00	มาก	
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	24	143	118	14	1	3.58	4
	8.00	47.67	39.33	4.67	0.33	มาก	
การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน	47	160	82	9	2	3.80	1
	15.67	53.33	27.33	3.00	0.67	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตร ด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญเรียงตามลำดับคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และความรวดเร็วใน

การทำนิติกรรมสัญญา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจาว จังหวัดลำปาง

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.54	มาก	5
ด้านราคา	3.13	ปานกลาง	7
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81	มาก	2
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.40	ปานกลาง	6
ด้านบุคคล	3.80	มาก	3
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.93	มาก	1
ด้านกระบวนการ	3.63	มาก	4

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ เรียงตามลำดับ คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร จำแนกตามอาชีพหลัก ระยะเวลาการเป็นลูกค้า รายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน และวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้ลูกค้าใช้บริการ	เกษตรกร	239	4.16	มาก	.091	.946 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.12	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	4.10	มาก		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก้ท่าน	เกษตรกร	239	3.66	มาก	2.064	.129 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.66	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.30	ปานกลาง		
การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	เกษตรกร	239	3.43	ปานกลาง	2.212	.111 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.63	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.75	มาก		
การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม	เกษตรกร	239	3.29	ปานกลาง	3.058	.054 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.49	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	2.90	ปานกลาง		
การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน	เกษตรกร	239	3.67	มาก	.135	.874 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.71	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.75	มาก		
การใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ	เกษตรกร	239	3.00	ปานกลาง	.979	.403 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.22	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.00	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านการใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน

ด้านราคา	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ตามการจัดชั้นลูกหนี้	เกษตรกร	239	3.51	มาก	2.147	.119 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.76	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.35	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ ต้องจ่าย	เกษตรกร	239	3.28	ปานกลาง	1.768	.173 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.44	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.55	มาก		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เปลี่ยนแปลงตาม ภาวะการตลาด	เกษตรกร	239	3.05	ปานกลาง	3.708	.026*
	เจ้าของกิจการ	41	3.41	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.05	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ผิคนัดปรับเพิ่ม 3%	เกษตรกร	239	2.65	ปานกลาง	2.872	.058 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.02	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	2.55	ปานกลาง		
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการวิเคราะห์ สินเชื่อ	เกษตรกร	239	3.01	ปานกลาง	1.605	.203 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.24	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	2.95	ปานกลาง		
ค่าธรรมเนียม ประเมินราคา หลักทรัพย์	เกษตรกร	239	3.14	ปานกลาง	1.747	.176 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.20	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	2.80	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตรด้านราคา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อบัญชีย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิคนัดปรับเพิ่ม 3% ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด จำแนกตามกลุ่มอาชีพหลักในปัจจุบัน

Dependent Variable	(I) อาชีพหลักในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	(J) อาชีพหลักในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด	เกษตรกร	3.05	เจ้าของกิจการ	3.41	0.007*
			พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	3.05	0.999
	เจ้าของกิจการ	3.41	เกษตรกร	3.05	0.007*
			พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	3.05	0.094
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	3.05	เกษตรกร	3.05	0.999
			เจ้าของกิจการ	3.41	0.094

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกรกับเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
สถานที่ตั้งธนาคาร สะดวกต่อการมาใช้ บริการ	เกษตรกร	239	4.12	มาก	.034	.967 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.15	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	4.10	มาก		
บริเวณที่จอดรถมี ความเพียงพอ	เกษตรกร	239	3.54	มาก	1.260	.285 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.51	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.20	ปานกลาง		
มีเคาน์เตอร์ ให้บริการเพียงพอ	เกษตรกร	239	3.52	มาก	.845	.431 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.61	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.30	ปานกลาง		
ธนาคารมีเครือข่าย ให้บริการทั่วประเทศ	เกษตรกร	239	4.15	มาก	.417	.659 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.24	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	4.10	มาก		
ป้ายแสดงการ ให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	เกษตรกร	239	4.03	มาก	1.482	.229 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.22	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.90	มาก		
สามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลการ บริการทางโทรศัพท์ ได้	เกษตรกร	239	3.52	มาก	1.782	.170 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.34	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.25	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อย่อยปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า

ด้านสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน

ด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
มีข้อมูลข่าวสารด้าน สินเชื่อกับครัวเรือน	เกษตรกร	239	3.52	มาก	.530	.589 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.66	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.55	มาก		
การโฆษณาผ่านสื่อ ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	เกษตรกร	239	3.41	ปานกลาง	.079	.924 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.44	ปานกลาง		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.35	ปานกลาง		
ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้า ได้รับเมื่อชำระหนี้ ตามกำหนด	เกษตรกร	239	3.59	มาก	.195	.823 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.66	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.50	มาก		
ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้ หมด	เกษตรกร	239	3.59	มาก	1.530	.218 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.85	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.50	มาก		
การประชาสัมพันธ์ จัดประชุมให้ความรู้ แก่ลูกค้า	เกษตรกร	239	3.39	ปานกลาง	.520	.595 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.54	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.45	ปานกลาง		
มีการแจ้ง ประชาสัมพันธ์ บริการใหม่ ๆ ผ่าน ทาง SMS	เกษตรกร	239	2.87	ปานกลาง	3.132	.045*
	เจ้าของกิจการ	41	2.46	น้อย		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	2.60	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยด้านการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้าน ปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ เกษตรกร และพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 28 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านมีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ผ่านทาง SMS จำแนกตามกลุ่มอาชีพหลักในปัจจุบัน

Dependent Variable	(I) อาชีพหลักในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	(J) อาชีพหลักในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
มีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ผ่านทาง SMS	เกษตรกร	2.87	เจ้าของกิจการ	2.46	0.020*
			พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	2.60	0.934
	เจ้าของกิจการ	2.46	เกษตรกร	2.87	0.020*
			พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	2.60	0.242
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	2.60	เกษตรกร	2.87	0.934
			เจ้าของกิจการ	2.46	0.242

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกรกับเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ผ่านทาง SMS ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน

ด้านบุคคล	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้าน สินเชื่อ	เกษตรกร	239	3.90	มาก	.559	.572 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.93	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.75	มาก		
พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	เกษตรกร	239	3.93	มาก	.545	.581 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.05	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.95	มาก		
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่ง กายเรียบร้อยเหมาะสม	เกษตรกร	239	3.83	มาก	1.599	.204 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.98	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	4.10	มาก		
พนักงานให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้องและ ชัดเจน	เกษตรกร	239	3.57	มาก	1.765	.173 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.76	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.85	มาก		
พนักงานมีอัธยาศัยและ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	เกษตรกร	239	3.73	มาก	1.803	.167 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.95	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.90	มาก		
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	เกษตรกร	239	3.68	มาก	.620	.539 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.73	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.50	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อบัญชีย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพหลักใน
ปัจจุบัน

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	เกษตรกร	239	4.15	มาก	1.953	.144 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.39	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	4.10	มาก		
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	เกษตรกร	239	3.81	มาก	1.493	.226 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.90	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.55	มาก		
ภายในสาขาธนาคารมี ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	เกษตรกร	239	3.97	มาก	7.106	.001 ^{**}
	เจ้าของกิจการ	41	4.00	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.40	ปานกลาง		
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง สวยงาม สะอาด	เกษตรกร	239	3.94	มาก	2.341	.098 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.00	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.60	มาก		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และที่นั่งรอ	เกษตรกร	239	3.76	มาก	1.203	.302 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.71	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.50	มาก		

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ธนาคารมีระบบรักษา ความปลอดภัย	เกษตรกร	239	3.96	มาก	1.873	.156 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.15	มาก		
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รัฐวิสาหกิจ	20	3.80	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการใช้
บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความแตกต่างอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$ ในปัจจัยย่อยด้านภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ
พิจารณาจากความพึงพอใจต่อย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความ
พึงพอใจในระดับมาก

ด้านธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มี
ความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ
เกษตรกร และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
อาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ ผู้ตอบ
แบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความ
พึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านภายในสาขานาครมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จำแนกตามกลุ่มอาชีพหลักในปัจจุบัน

Dependent Variable	(I) อาชีพหลักในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	(J) อาชีพหลักในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
ภายในสาขานาครมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	เกษตรกร	3.97	เจ้าของกิจการ	4.00	0.793
			พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	3.40	0.001*
	เจ้าของกิจการ	4.00	เกษตรกร	3.97	0.793
			พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	3.40	0.001*
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	3.40	เกษตรกร	3.97	0.001*
			เจ้าของกิจการ	4.00	0.001*

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับเกษตรกรและเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านภายในสาขานาครมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน

ด้านกระบวนการ	อาชีพหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ความถูกต้องในการ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สินเชื่อ	เกษตรกร	239	3.58	มาก	2.812	.051 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.90	มาก		
	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.65	มาก		
ระยะเวลาในการ อนุมัติสินเชื่อ	เกษตรกร	239	3.54	มาก	1.673	.173 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.76	มาก		
	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.70	มาก		
ความเหมาะสมของ เอกสารที่ใช้ประกอบ ในการขอสินเชื่อ	เกษตรกร	239	3.48	ปานกลาง	1.780	.151 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.76	มาก		
	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.50	มาก		
ระบบการทำงาน ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือ ได้	เกษตรกร	239	3.62	มาก	1.891	.131 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.80	มาก		
	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.90	มาก		
ความรวดเร็วในการ ทำนิติกรรมสัญญา	เกษตรกร	239	3.54	มาก	1.724	.162 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	3.76	มาก		
	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.70	มาก		
การเยี่ยมชมลูกค้า และคำแนะนำของ พนักงาน	เกษตรกร	239	3.76	มาก	1.289	.278 ^{NS}
	เจ้าของกิจการ	41	4.00	มาก		
	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง/รัฐวิสาหกิจ	20	3.90	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการและพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านการเยี่ยมเยือนลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ธนาคารมีสินเชื่อกู้ระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	1 - 5 ปี	32	3.91	มาก	3.102	.046*
	6 - 10 ปี	67	4.06	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	4.22	มาก		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้ท่าน	1 - 5 ปี	32	3.41	ปานกลาง	1.685	.187 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.63	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.67	มาก		
การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	1 - 5 ปี	32	3.44	ปานกลาง	1.981	.140 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.66	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.43	ปานกลาง		
การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม	1 - 5 ปี	32	3.28	ปานกลาง	.023	.977 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.31	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.29	ปานกลาง		
การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน	1 - 5 ปี	32	3.63	มาก	.149	.861 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.72	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.67	มาก		
การใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ	1 - 5 ปี	32	2.91	ปานกลาง	.729	.483 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.10	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.02	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปีจ้อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปีจ้อยย้อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปีจ้อยย้อยในแต่ละด้านพบว่า

ด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 - 5 ปี ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้าอื่นๆมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านการใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

Dependent Variable	(I) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	(J) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	Sig.
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	1 - 5 ปี	3.91	6 - 10 ปี	4.06	0.336
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4.22	0.027*
	6 - 10 ปี	4.06	1 - 5 ปี	3.91	0.336
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4.22	0.129
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4.22	1 - 5 ปี	3.91	0.027*
			6 - 10 ปี	4.06	0.129

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-5 ปีกับมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้านราคา	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้	1 - 5 ปี	32	3.53	มาก	.046	.955 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.51	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.54	มาก		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย	1 - 5 ปี	32	3.41	ปานกลาง	.319	.727 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.34	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.30	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด	1 - 5 ปี	32	3.22	ปานกลาง	2.736	.066 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.27	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.02	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิดนัดปรับเพิ่ม 3%	1 - 5 ปี	32	3.13	ปานกลาง	6.425	.002**
	6 - 10 ปี	67	2.88	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	2.56	ปานกลาง		
ค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ	1 - 5 ปี	32	3.09	ปานกลาง	3.553	.030*
	6 - 10 ปี	67	3.25	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	2.96	ปานกลาง		
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	1 - 5 ปี	32	3.16	ปานกลาง	.969	.381 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.24	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.08	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$ ในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิดนัด

ปรับเพิ่ม 3% และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้าน
 ค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์หัตถ์สินเชื่อ ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่าง
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน
 พบว่า

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็น
 ลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความ
 พึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา
 การเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิคนัดปรับเพิ่ม 3% ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า
 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์หัตถ์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็น
 ลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็น
 ลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 36 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนัดปรับเพิ่ม 3 % และค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ

Dependent Variable	(I) ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ	ค่าเฉลี่ย	(J) ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ	ค่าเฉลี่ย	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนัดปรับเพิ่ม 3%	1 - 5 ปี	3.13	6 - 10 ปี	2.88	0.236
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	2.56	0.002*
	6 - 10 ปี	2.88	1 - 5 ปี	3.13	0.236
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	2.56	0.019*
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	2.56	1 - 5 ปี	3.13	0.002*
			6 - 10 ปี	2.88	0.019*
ค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ	1 - 5 ปี	3.09	6 - 10 ปี	3.25	0.355
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	2.96	0.366
	6 - 10 ปี	3.25	1 - 5 ปี	3.09	0.355
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	2.96	0.009*
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	2.96	1 - 5 ปี	3.09	0.366
			6 - 10 ปี	3.25	0.009*

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำมากกว่า 10 ปีขึ้นไป กับ 1-5 ปี และ 6-10 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนัดปรับเพิ่ม 3% ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 6-10 ปี กับมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ	1 - 5 ปี	32	3.97	มาก	.819	.442 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	4.10	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	4.15	มาก		
บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ	1 - 5 ปี	32	3.06	ปานกลาง	5.311	.005**
	6 - 10 ปี	67	3.69	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.52	มาก		
มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ	1 - 5 ปี	32	3.44	ปานกลาง	1.143	.320 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.66	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.48	ปานกลาง		
ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ	1 - 5 ปี	32	4.06	มาก	.377	.686 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	4.16	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	4.17	มาก		
ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	1 - 5 ปี	32	3.91	มาก	.713	.491 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	4.10	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	4.04	มาก		
สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้	1 - 5 ปี	32	3.31	ปานกลาง	1.654	.193 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.39	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.54	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$ ในปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่

จอตครดมีความเพียงพอส่วนที่เหลื่ออีก 5 ด้านบัจจยย่อ ไมม่ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อบัจจยย่อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านบริเวณที่จอตครดมีความเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 1 - 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านธนาคารมีเครือขายให้บริการทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 38 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่จอครมมีความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ

Dependent Variable	(I) ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ	ค่าเฉลี่ย	(J) ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ	ค่าเฉลี่ย	Sig.
บริเวณที่จอครมมีความพึงพอใจ	1 - 5 ปี	3.06	6 - 10 ปี	3.69	0.001*
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.52	0.007
	6 - 10 ปี	3.69	1 - 5 ปี	3.06	0.001*
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.52	0.195
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.52	1 - 5 ปี	3.06	0.007
			6 - 10 ปี	3.69	0.195

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 1-5 ปี กับ 6-10 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่จอครมมีความพึงพอใจ ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน	1 - 5 ปี	32	3.19	ปานกลาง	3.918	.021*
	6 - 10 ปี	67	3.51	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.61	มาก		
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	1 - 5 ปี	32	3.34	ปานกลาง	1.067	.345 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.30	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.46	ปานกลาง		
ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด	1 - 5 ปี	32	3.69	มาก	.452	.637 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.51	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.61	มาก		
ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด	1 - 5 ปี	32	3.63	มาก	.007	.993 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.63	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.61	มาก		
การประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า	1 - 5 ปี	32	3.31	ปานกลาง	.314	.731 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.40	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.44	ปานกลาง		
มีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS	1 - 5 ปี	32	2.63	ปานกลาง	.496	.610 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	2.81	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	2.82	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านมีข้อมูล

ข่าวสารด้านสินเชื่อกับรถจักรยาน ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อกับรถจักรยาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 - 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านมีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

Dependent Variable	(I) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	(J) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	Sig.
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน	1 - 5 ปี	3.19	6 - 10 ปี	3.51	0.062
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.61	0.006*
	6 - 10 ปี	3.51	1 - 5 ปี	3.19	0.062
			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.61	0.375
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.61	1 - 5 ปี	3.19	0.006*
			6 - 10 ปี	3.51	0.375

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-5 ปี กับมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้านบุคคล	ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
พนักงานมีความรู้ความชำนาญด้านสินเชื่อ	1 - 5 ปี	32	3.84	มาก	.401	.670 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.85	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.92	มาก		
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	1 - 5 ปี	32	4.00	มาก	.278	.757 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.99	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.93	มาก		
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	1 - 5 ปี	32	4.09	มาก	1.660	.192 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.88	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.83	มาก		
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน	1 - 5 ปี	32	3.63	มาก	.047	.954 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.64	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.61	มาก		
พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1 - 5 ปี	32	3.84	มาก	.404	.668 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.82	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.75	มาก		
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้ำอย่างเท่าเทียมกัน	1 - 5 ปี	32	3.78	มาก	.653	.521 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.60	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.69	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มระยะเวลาการเป็นลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้าน

บุคคล ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระยะเวลา การเป็นลูกค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	1 - 5 ปี	32	4.03	มาก	.996	.371 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	4.25	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	4.18	มาก		
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	1 - 5 ปี	32	3.78	มาก	.073	.929 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.84	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.80	มาก		
ภายในสาขานาคารมี ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	1 - 5 ปี	32	3.75	มาก	1.690	.186 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	4.01	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.94	มาก		
ภายในสาขานาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง สวยงาม สะอาด	1 - 5 ปี	32	3.97	มาก	.464	.629 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.99	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.90	มาก		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ	1 - 5 ปี	32	3.69	มาก	.135	.874 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.72	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.75	มาก		
ธนาคารมีระบบรักษา ความปลอดภัย	1 - 5 ปี	32	3.81	มาก	1.892	.153 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.90	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	4.03	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการ

สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านภายในสาขานาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านภายในสาขานาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้านกระบวนการ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ	1 - 5 ปี	32	3.53	มาก	2.679	.070 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.48	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.69	มาก		
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	1 - 5 ปี	32	3.56	มาก	.252	.777 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.52	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.60	มาก		
ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ	1 - 5 ปี	32	3.69	มาก	2.093	.125 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.39	ปานกลาง		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.54	มาก		
ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	1 - 5 ปี	32	3.78	มาก	.859	.425 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.70	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.63	มาก		
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	1 - 5 ปี	32	3.59	มาก	.023	.977 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.57	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.59	มาก		
การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน	1 - 5 ปี	32	3.75	มาก	.271	.763 ^{NS}
	6 - 10 ปี	67	3.76	มาก		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	201	3.83	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้าน

กระบวนการ ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 - 10 ปี ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านการเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	4.08	มาก	1.898	.130 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.29	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	4.25	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.00	มาก		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.53	มาก	2.878	.036*
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.80	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.65	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.81	มาก		
การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.41	ปานกลาง	2.828	.039*
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.48	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.75	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.94	มาก		
การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.18	ปานกลาง	2.398	.680 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.44	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.55	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.31	ปานกลาง		
การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.61	มาก	.855	.465 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.78	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.70	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.75	มาก		
การใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	2.91	ปานกลาง	3.667	.013*
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.13	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.40	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.19	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน ปัจจัยย่อยด้านการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ และปัจจัยย่อยด้านการใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ ส่วนที่เหลืออีก 3 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านการใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 45 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ และการใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.53	10,000 - 20,000 บาท	3.80	0.006*
			20,001 - 30,000 บาท	3.65	0.497
			มากกว่า 30,000 บาท	3.81	0.151
	10,000 - 20,000 บาท	3.80	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.53	0.006*
			20,001 - 30,000 บาท	3.65	0.422
			มากกว่า 30,000 บาท	3.81	0.951
	20,001 - 30,000 บาท	3.65	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.53	0.497
			10,000 - 20,000 บาท	3.80	0.422
			มากกว่า 30,000 บาท	3.81	0.522
	มากกว่า 30,000 บาท	3.81	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.53	0.151
			10,000 - 20,000 บาท	3.80	0.951
			20,001 - 30,000 บาท	3.65	0.522

การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.41	10,000 - 20,000 บาท	3.48	0.513
			20,001 - 30,000 บาท	3.75	0.078
			มากกว่า 30,000 บาท	3.94	0.014*
	10,000 - 20,000 บาท	3.48	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.41	0.513
			20,001 - 30,000 บาท	3.75	0.180
			มากกว่า 30,000 บาท	3.94	0.040*
	20,001 - 30,000 บาท	3.75	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.41	0.078
			10,000 - 20,000 บาท	3.48	0.180
			มากกว่า 30,000 บาท	3.94	0.496
	มากกว่า 30,000 บาท	3.94	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.41	0.014*
			10,000 - 20,000 บาท	3.48	0.040*
			20,001 - 30,000 บาท	3.75	0.496

ตารางที่ 45 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
การใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.91	10,000 - 20,000 บาท	3.13	0.028*
			20,001 - 30,000 บาท	3.40	0.008*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.19	0.172
	10,000 - 20,000 บาท	3.13	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.91	0.028*
			20,001 - 30,000 บาท	3.40	0.160
			มากกว่า 30,000 บาท	3.19	0.794
	20,001 - 30,000 บาท	3.40	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.91	0.008*
			10,000 - 20,000 บาท	3.13	0.160
			มากกว่า 30,000 บาท	3.19	0.408
	มากกว่า 30,000 บาท	3.19	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.91	0.172
			10,000 - 20,000 บาท	3.13	0.794
			20,001 - 30,000 บาท	3.40	0.408

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทกับต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.42	ปานกลาง	3.802	.011 *
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.74	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.40	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.75	มาก		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.22	ปานกลาง	2.276	.080 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.44	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.50	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.44	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	2.98	ปานกลาง	3.273	.022 *
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.22	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.35	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.38	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิดนัดปรับเพิ่ม 3%	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	2.55	ปานกลาง	3.423	.018*
	10,000 – 20,000 บาท	90	2.83	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.10	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	2.94	ปานกลาง		
ค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	2.97	ปานกลาง	1.293	.277 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.16	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.00	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.19	ปานกลาง		
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.05	ปานกลาง	1.255	.290 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.26	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.10	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.19	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ ปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด และปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนัดปรับเพิ่ม 3% ส่วนที่เหลืออีก 3 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนัดปรับเพิ่ม 3% ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 47 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยตามการจัดชั้นลูกหนี้ อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด และอัตราดอกเบี้ยผิคนัดปรับเพิ่ม 3% จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.42	10,000 - 20,000 บาท	3.74	0.002*
			20,001 - 30,000 บาท	3.40	0.918
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.117
	10,000 - 20,000 บาท	3.74	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.42	0.002*
			20,001 - 30,000 บาท	3.40	0.084
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.980
	20,001 - 30,000 บาท	3.40	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.42	0.918
			10,000 - 20,000 บาท	3.74	0.084
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.195
	มากกว่า 30,000 บาท	3.75	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.42	0.117
			10,000 - 20,000 บาท	3.74	0.980
			20,001 - 30,000 บาท	3.40	0.195

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.98	10,000 - 20,000 บาท	3.22	0.021*
			20,001 - 30,000 บาท	3.35	0.051
			มากกว่า 30,000 บาท	3.38	0.060
	10,000 - 20,000 บาท	3.22	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.98	0.021*
			20,001 - 30,000 บาท	3.35	0.516
			มากกว่า 30,000 บาท	3.38	0.479
	20,001 - 30,000 บาท	3.35	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.98	0.051
			10,000 - 20,000 บาท	3.22	0.516
			มากกว่า 30,000 บาท	3.38	0.925
	มากกว่า 30,000 บาท	3.38	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.98	0.060
			10,000 - 20,000 บาท	3.22	0.479
			20,001 - 30,000 บาท	3.35	0.925

ตารางที่ 47 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิคนับปรับเพิ่ม 3%	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.55	10,000 - 20,000 บาท	2.83	0.025*
			20,001 - 30,000 บาท	3.10	0.016*
			มากกว่า 30,000 บาท	2.94	0.126
	10,000 - 20,000 บาท	2.83	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.55	0.025*
			20,001 - 30,000 บาท	3.10	0.263
			มากกว่า 30,000 บาท	2.94	0.690
	20,001 - 30,000 บาท	3.10	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.55	0.016*
			10,000 - 20,000 บาท	2.83	0.263
			มากกว่า 30,000 บาท	2.94	0.615
	มากกว่า 30,000 บาท	2.94	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.55	0.126
			10,000 - 20,000 บาท	2.83	0.690
			20,001 - 30,000 บาท	3.10	0.615

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิคนับปรับเพิ่ม 3% ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
สถานที่ตั้งธนาคาร สะดวกต่อการมาใช้ บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	4.09	มาก	1.219	.303 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.22	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.90	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.13	มาก		
บริเวณที่จอดรถมีความ เพียงพอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.49	ปานกลาง	3.504	.016*
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.66	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	2.95	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.63	มาก		
มีเคาน์เตอร์ให้บริการ เพียงพอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.44	ปานกลาง	4.881	.003**
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.76	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.05	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.63	มาก		
ธนาคารมีเครือข่าย ให้บริการทั่วประเทศ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	4.15	มาก	1.159	.326 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.24	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	4.00	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.00	มาก		
ป้ายแสดงการ ให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	4.02	มาก	2.376	.070 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.12	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.70	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.31	มาก		
สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลการบริการทาง โทรศัพท์ได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.46	ปานกลาง	.146	.932 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.51	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.45	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.56	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$ ในปัจจัยย่อยด้านมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง

ตารางที่ 49 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่จ่อครมมีความเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
บริเวณที่จ่อครมมีความเพียงพอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.49	10,000 - 20,000 บาท	3.66	0.153
			20,001 - 30,000 บาท	2.95	0.012*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.63	0.561
	10,000 - 20,000 บาท	3.66	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.49	0.153
			20,001 - 30,000 บาท	2.95	0.002*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.63	0.900
	20,001 - 30,000 บาท	2.95	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.49	0.012*
			10,000 - 20,000 บาท	3.66	0.002*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.63	0.026*
	มากกว่า 30,000 บาท	3.63	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.49	0.561
			10,000 - 20,000 บาท	3.66	0.900
			20,001 - 30,000 บาท	2.95	0.026*

มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.44	10,000 - 20,000 บาท	3.76	0.005*
			20,001 - 30,000 บาท	3.05	0.057
			มากกว่า 30,000 บาท	3.63	0.402
	10,000 - 20,000 บาท	3.76	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.44	0.005*
			20,001 - 30,000 บาท	3.05	0.001*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.63	0.576
	20,001 - 30,000 บาท	3.05	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.44	0.057
			10,000 - 20,000 บาท	3.76	0.001*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.63	0.047*
	มากกว่า 30,000 บาท	3.63	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.44	0.402
			10,000 - 20,000 บาท	3.76	0.576
			20,001 - 30,000 บาท	3.05	0.047*

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาทกับ ต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาทกับ ต่ำกว่า 10,000 บาทและ 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทกับ 10,000-20,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in a serif font. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.49	ปานกลาง	.482	.695 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.61	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.55	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.63	มาก		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.39	ปานกลาง	.833	.476 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.49	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.20	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.50	มาก		
ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.56	มาก	3.380	.019*
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.76	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.05	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.75	มาก		
ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.57	มาก	3.530	.015*
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.82	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.10	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.56	มาก		
การประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.36	ปานกลาง	2.124	.097 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.56	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.15	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.63	มาก		
มีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ผ่านทาง SMS	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	2.74	ปานกลาง	1.151	.329 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	2.96	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	2.60	ปานกลาง		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	2.81	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้าน ปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านกาประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านมีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 51 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.56	10,000 - 20,000 บาท	3.76	0.104
			20,001 - 30,000 บาท	3.05	0.022*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.432
	10,000 - 20,000 บาท	3.76	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.56	0.104
			20,001 - 30,000 บาท	3.05	0.003*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.983
	20,001 - 30,000 บาท	3.05	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.56	0.022*
			10,000 - 20,000 บาท	3.76	0.003*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.027*
	มากกว่า 30,000 บาท	3.75	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.56	0.432
			10,000 - 20,000 บาท	3.76	0.983
			20,001 - 30,000 บาท	3.05	0.027*

ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	10,000 - 20,000 บาท	3.82	0.045*
			20,001 - 30,000 บาท	3.10	0.035*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.82	0.961
	10,000 - 20,000 บาท	3.82	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.045*
			20,001 - 30,000 บาท	3.10	0.002*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.82	0.313
	20,001 - 30,000 บาท	3.10	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.035*
			10,000 - 20,000 บาท	3.82	0.002*
			มากกว่า 30,000 บาท	3.82	0.146
	มากกว่า 30,000 บาท	3.56	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.961
			10,000 - 20,000 บาท	3.82	0.313
			20,001 - 30,000 บาท	3.10	0.146

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาทกับ ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,000 - 20,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาทกับ ต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ด้านบุคคล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้าน สินเชื่อ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.84	มาก	1.722	.162 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.94	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.95	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.19	มาก		
พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.87	มาก	2.729	.044*
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.09	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.90	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.13	มาก		
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่ง กายเรียบร้อยเหมาะสม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.80	มาก	1.638	.181 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.94	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.80	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.19	มาก		
พนักงานให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้องและ ชัดเจน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.55	มาก	1.364	.254 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.74	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.55	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.75	มาก		
พนักงานมีอัธยาศัยและ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.79	มาก	.508	.677 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.76	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.60	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.88	มาก		
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.63	มาก	1.120	.341 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.80	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.60	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.56	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 53 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.87	10,000 - 20,000 บาท	4.09	0.009*
			20,001 - 30,000 บาท	3.90	0.834
			มากกว่า 30,000 บาท	4.13	0.131
	10,000 - 20,000 บาท	4.09	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.87	0.009*
			20,001 - 30,000 บาท	3.90	0.240
			มากกว่า 30,000 บาท	4.13	0.838
	20,001 - 30,000 บาท	3.90	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.87	0.834
			10,000 - 20,000 บาท	4.09	0.240
			มากกว่า 30,000 บาท	4.13	0.302
	มากกว่า 30,000 บาท	4.13	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.87	0.131
			10,000 - 20,000 บาท	4.09	0.838
			20,001 - 30,000 บาท	3.90	0.302

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	4.09	มาก	3.969	.009**
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.40	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	4.05	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.19	มาก		
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.74	มาก	1.570	.197 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.94	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.85	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.75	มาก		
ภายในสาขาธนาคารมี ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.90	มาก	1.802	.147 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.04	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.70	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	4.00	มาก		
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง สวยงาม สะอาด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.89	มาก	1.246	.293 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	4.03	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.75	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.88	มาก		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และที่นั่งรอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.73	มาก	.287	.835 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.74	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.65	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.88	มาก		

ตารางที่ 54 (ต่อ)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.99	มาก	.310	.818 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.98	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	4.00	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.81	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$ ในปัจจัยย่อยด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อบริการย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านภายในสาขานาการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านภายในสาขานาการมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 55 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อปัจจัยย่อยด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.09	10,000 - 20,000 บาท	4.40	0.001*
			20,001 - 30,000 บาท	4.05	0.832
			มากกว่า 30,000 บาท	4.19	0.592
	10,000 - 20,000 บาท	4.40	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.09	0.001*
			20,001 - 30,000 บาท	4.05	0.051
			มากกว่า 30,000 บาท	4.19	0.280
	20,001 - 30,000 บาท	4.05	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.09	0.832
			10,000 - 20,000 บาท	4.40	0.051
			มากกว่า 30,000 บาท	4.19	0.571
	มากกว่า 30,000 บาท	4.19	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.09	0.592
			10,000 - 20,000 บาท	4.40	0.280
			20,001 - 30,000 บาท	4.05	0.571

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.60	มาก	.497	.685 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.68	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.55	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.75	มาก		
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.53	มาก	.966	.409 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.69	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.55	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.50	มาก		
ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.52	มาก	.479	.697 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.48	ปานกลาง		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.60	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.69	มาก		
ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.57	มาก	2.983	.032*
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.81	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.75	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.75	มาก		
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.50	มาก	2.519	.058 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.66	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.90	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.69	มาก		
การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	3.83	มาก	.801	.494 ^{NS}
	10,000 – 20,000 บาท	90	3.71	มาก		
	20,001 – 30,000 บาท	20	3.95	มาก		
	มากกว่า 30,000 บาท	16	3.88	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านการเยี่ยมเยือนลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 57 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านระบบการทำงานถูกต้อง
แม่นยำ เชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

Dependent Variable	(I) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	(J) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	Sig.
ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	10,000 - 20,000 บาท	3.81	0.004*
			20,001 - 30,000 บาท	3.75	0.239
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.288
	10,000 - 20,000 บาท	3.81	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.004*
			20,001 - 30,000 บาท	3.75	0.704
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	0.729
	20,001 - 30,000 บาท	3.75	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.239
			10,000 - 20,000 บาท	3.81	0.704
			มากกว่า 30,000 บาท	3.75	1.000
	มากกว่า 30,000 บาท	3.75	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.288
			10,000 - 20,000 บาท	3.81	0.729
			20,001 - 30,000 บาท	3.75	1.000

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ร.ก.ส. สาขาจว)

ด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	4.06	มาก	2.748	.043*
	100,001 – 300,000 บาท	136	4.27	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.95	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	4.21	มาก		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.72	มาก	1.073	.361 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.61	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.48	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.64	มาก		
การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.46	ปานกลาง	.672	.570 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.47	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.45	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.79	มาก		
การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.34	ปานกลาง	.412	.744 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.24	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.33	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.43	ปานกลาง		
การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.65	มาก	1.753	.156 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.77	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.55	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.36	ปานกลาง		
การใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.11	ปานกลาง	.786	.502 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	2.99	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	2.93	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.07	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาขาว) มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

พบว่าด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 300,001 – 500,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้อื่นๆ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 59 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา

Dependent Variable	(I) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	(J) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	Sig.
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.06	100,001 - 300,000 บาท	4.27	0.029*
			300,001 - 500,000 บาท	3.95	0.406
			500,001 - 1,000,000บาท	4.21	0.473
	100,001 - 300,000 บาท	4.27	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.06	0.029*
			300,001 - 500,000 บาท	3.95	0.016*
			500,001 - 1,000,000บาท	4.21	0.781
	300,001 - 500,000 บาท	3.95	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.06	0.406
			100,001 - 300,000 บาท	4.27	0.016*
			500,001 - 1,000,000บาท	4.21	0.251
	500,001 - 1,000,000บาท	4.21	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.06	0.473
			100,001 - 300,000 บาท	4.27	0.781
			300,001 - 500,000 บาท	3.95	0.251

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001-300,000 บาทกับไม่เกิน 100,000 บาทและ 300,001 - 500,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่มาใช้บริการสินเชื่อ นอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ร.ก.ส. สาขาขาว)

ด้านราคา	วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมด ทุกสัญญา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตาม การจัดชั้นลูกหนี้	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.59	มาก	.642	.588 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.52	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.50	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.29	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ ต้องจ่าย	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.39	ปานกลาง	2.222	.086 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.35	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.05	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.21	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เปลี่ยนแปลงตามภาวะ การตลาด	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.14	ปานกลาง	.409	.747 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.11	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.03	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	2.93	ปานกลาง		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิด นัดปรับเพิ่ม 3%	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	2.86	ปานกลาง	2.915	.035*
	100,001 – 300,000 บาท	136	2.63	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	2.65	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	2.14	น้อย		
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการวิเคราะห์สินเชื่อ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.13	ปานกลาง	.972	.406 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	2.99	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	2.93	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.14	ปานกลาง		
ค่าธรรมเนียมประเมิน ราคาหลักทรัพย์	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.13	ปานกลาง	.126	.945 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.14	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.05	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.14	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ธ.ก.ส. สาขาขาว) มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดค้นปรับเพิ่ม 3% ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดค้นปรับเพิ่ม 3% ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 61 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ชนิดปรับเพิ่ม 3% จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา

Dependent Variable	(I) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	(J) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	Sig
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ชนิดปรับเพิ่ม 3%	ไม่เกิน 100,000 บาท	2.86	100,001 - 300,000 บาท	2.63	0.055
			300,001 - 500,000 บาท	2.65	0.231
			500,001 - 1,000,000บาท	2.14	0.009*
	100,001 - 300,000 บาท	2.63	ไม่เกิน 100,000 บาท	2.86	0.055
			300,001 - 500,000 บาท	2.65	0.886
			500,001 - 1,000,000บาท	2.14	0.076
	300,001 - 500,000 บาท	2.65	ไม่เกิน 100,000 บาท	2.86	0.231
			100,001 - 300,000 บาท	2.63	0.886
			500,001 - 1,000,000บาท	2.14	0.092
	500,001 - 1,000,000บาท	2.14	ไม่เกิน 100,000 บาท	2.86	0.009*
			100,001 - 300,000 บาท	2.63	0.076
			300,001 - 500,000 บาท	2.65	0.092

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 100,000 บาทกับ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ชนิดปรับเพิ่ม 3% ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 62 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
 สิ้นเขื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา
 ที่มาใช้บริการสิ้นเขื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ร.ก.ส. สาขาจว)

ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมด ทุกสัญญา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
สถานที่ตั้งธนาคาร สะดวกต่อการมาใช้ บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	4.03	มาก	5.051	.002**
	100,001 – 300,000 บาท	136	4.28	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	4.00	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.64	ปานกลาง		
บริเวณที่จอดรถมีความ เพียงพอ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.54	มาก	2.115	.098 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.56	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.48	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	2.93	ปานกลาง		
มีเคาน์เตอร์ให้บริการ เพียงพอ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.55	มาก	1.812	.145 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.55	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.48	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.00	ปานกลาง		
ธนาคารมีเครือข่าย ให้บริการทั่วประเทศ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	4.13	มาก	4.382	.005**
	100,001 – 300,000 บาท	136	4.29	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.93	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.86	ปานกลาง		
ป้ายแสดงการ ให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.94	มาก	1.998	.114 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	4.16	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.95	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	4.00	มาก		
สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลการบริการทาง โทรศัพท์ได้	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.41	ปานกลาง	1.039	.376 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.57	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.38	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.50	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ธ.ก.ส. สาขาจว) มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$ ในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และในปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ ไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 300,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ ไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 300,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 100,001 – 300,000 บาท และ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ ไม่เกิน 100,000 บาท และ 300,001 – 500,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

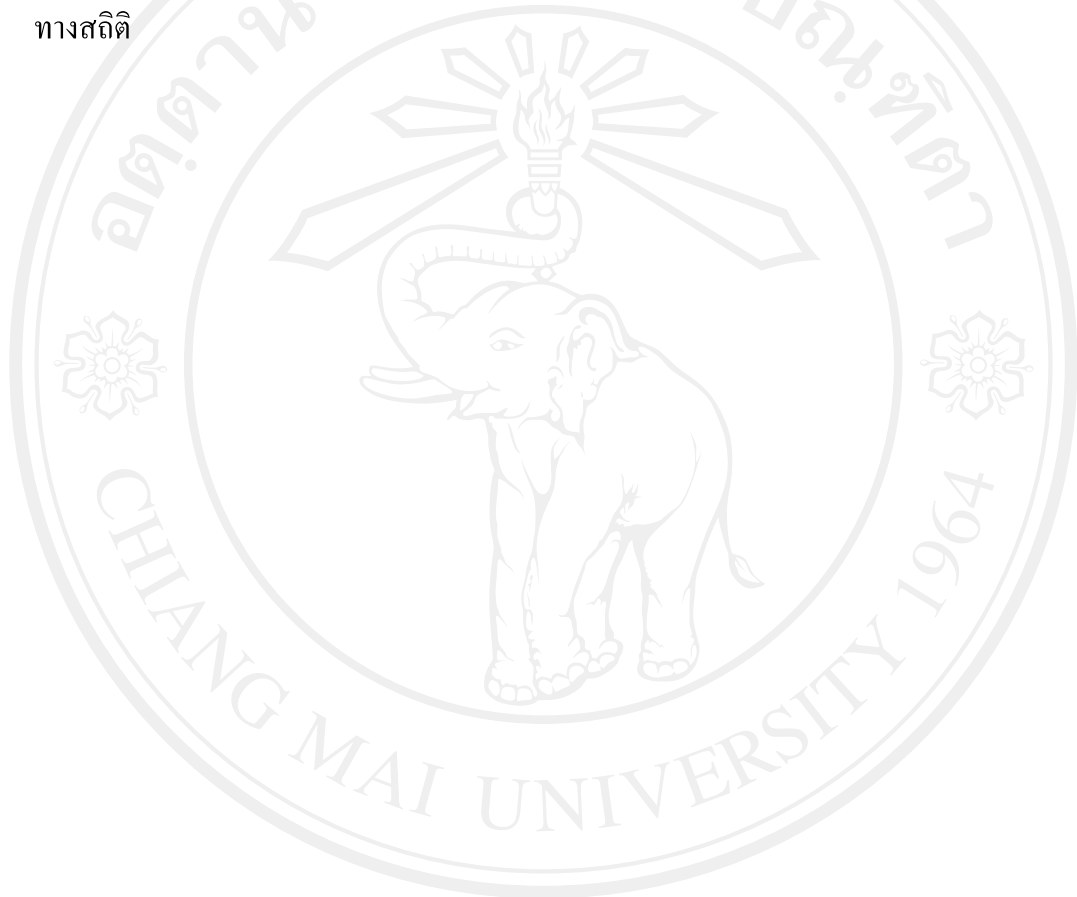
ตารางที่ 63 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งธนาคาร สะดวกต่อการมาใช้บริการ และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวม ทุกสัญญา

Dependent Variable	(I) วงเงินกู้ยืมรวม ทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	(J) วงเงินกู้ยืมรวม ทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	Sig.	
สถานที่ตั้งธนาคาร สะดวกต่อการมา ใช้บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.03	100,001 - 300,000 บาท	4.28	0.008*	
			300,001 - 500,000 บาท	4.00	0.841	
			500,001 - 1,000,000บาท	3.64	0.066	
	100,001 - 300,000 บาท	4.28	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.03	0.008*	
				300,001 - 500,000 บาท	4.00	0.035*
				500,001 - 1,000,000บาท	3.64	0.002*
	300,001 - 500,000 บาท	4.00	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.03	0.841	
				100,001 - 300,000 บาท	4.28	0.035*
				500,001 - 1,000,000บาท	3.64	0.118
	500,001 - 1,000,000บาท	3.64	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.03	0.066	
				100,001 - 300,000 บาท	4.28	0.002*
				300,001 - 500,000 บาท	4.00	0.118

ธนาคารมีเครือข่าย ให้บริการทั่ว ประเทศ	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.13	100,001 - 300,000 บาท	4.29	0.062	
			300,001 - 500,000 บาท	3.93	0.100	
			500,001 - 1,000,000บาท	3.86	0.153	
	100,001 - 300,000 บาท	4.29	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.13	0.062	
				300,001 - 500,000 บาท	3.93	0.003*
				500,001 - 1,000,000บาท	3.86	0.022*
	300,001 - 500,000 บาท	3.93	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.13	0.100	
				100,001 - 300,000 บาท	4.29	0.003*
				500,001 - 1,000,000บาท	3.86	0.742
	500,001 - 1,000,000บาท	3.86	ไม่เกิน 100,000 บาท	4.13	0.153	
				100,001 - 300,000 บาท	4.29	0.022*
				300,001 - 500,000 บาท	3.93	0.742

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001 บาทกับไม่เกิน 100,000 บาทและ 300,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001 บาทกับ 300,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาบาง)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.42	ปานกลาง	2.554	.056 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.66	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.40	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.71	มาก		
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.41	ปานกลาง	.718	.542 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.46	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.25	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.36	ปานกลาง		
ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.51	มาก	2.319	.076 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.69	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.68	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.07	ปานกลาง		
ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.56	มาก	3.904	.009 ^{**}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.76	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.50	มาก		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	2.93	ปานกลาง		
การประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.38	ปานกลาง	1.470	.223 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	3.51	มาก		
	300,001 – 500,000 บาท	40	3.25	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	3.21	ปานกลาง		
มีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ผ่านทาง SMS	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	2.87	ปานกลาง	.697	.555 ^{NS}
	100,001 – 300,000 บาท	136	2.79	ปานกลาง		
	300,001 – 500,000 บาท	40	2.60	ปานกลาง		
	500,001 – 1,000,000 บาท	14	2.86	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาขาว) มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$ ในปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้ำได้หมด ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อบริการย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 100,001 – 300,000 บาท และ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาท และ 300,001 – 500,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากปานกลาง

ด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้ำได้หมด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากปานกลาง

ด้านกาประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 100,001 – 300,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และด้านมีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 65 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้ำได้หมด จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา

Dependent Variable	(I) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	(J) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	Sig.	
ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้ำได้หมด	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.56	100,001 - 300,000 บาท	3.76	0.098	
			300,001 - 500,000 บาท	3.50	0.716	
			500,001 - 1,000,000บาท	2.93	0.019*	
	100,001 - 300,000 บาท	3.76	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.56	0.098	
				300,001 - 500,000 บาท	3.50	0.121
				500,001 - 1,000,000บาท	2.93	0.002*
	300,001 - 500,000 บาท	3.50	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.56	0.716	
				100,001 - 300,000 บาท	3.76	0.121
				500,001 - 1,000,000บาท	2.93	0.052
	500,001 - 1,000,000บาท	2.93	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.56	0.019*	
				100,001 - 300,000 บาท	3.76	0.002*
				300,001 - 500,000 บาท	3.50	0.052

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,000-1,000,000 บาทกับไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้ำได้หมด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 66 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่มาใช้บริการ
สินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาจว)

ด้านบุคคล	วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมด ทุกสัญญา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
พนักงานมีความรู้ ความ ชำนาญด้านสินเชื่อ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.91	มาก	.147	.932 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.90	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.90	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.79	มาก		
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.94	มาก	3.246	.022*
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.96	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	4.13	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.50	มาก		
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกาย เรียบร้อยเหมาะสม	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.89	มาก	1.363	.254 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.83	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	4.03	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.57	มาก		
พนักงานให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้องและ ชัดเจน	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.65	มาก	.553	.646 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.61	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.63	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.36	ปานกลาง		
พนักงานมีอัธยาศัยและ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.68	มาก	3.480	.016*
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.82	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	4.00	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.36	ปานกลาง		
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.65	มาก	1.661	.176 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.75	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.65	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.29	ปานกลาง		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ธ.ก.ส. สาขาจว) มีความพึงพอใจในการใช้ บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ใน ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และในปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีธรรมาสัยและ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

พบว่า ด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจ ในระดับมาก

ด้านพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ผู้ตอบ แบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านพนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความ พึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึง พื่อใจในระดับมากปานกลาง

ด้านพนักงานมีธรรมาสัยและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึง พื่อใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจ ในระดับมากปานกลาง

และด้านพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มี ความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 500,001 – 1,000,000 บาท มีความ พึงพอใจในระดับมากปานกลาง

ตารางที่ 67 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา

Dependent Variable	(I) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	(J) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	Sig.
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.94	100,001 - 300,000 บาท	3.96	0.814
			300,001 - 500,000 บาท	4.13	0.116
			500,001 - 1,000,000บาท	3.50	0.018*
	100,001 - 300,000 บาท	3.96	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.94	0.814
			300,001 - 500,000 บาท	4.13	0.148
			500,001 - 1,000,000บาท	3.50	0.013*
	300,001 - 500,000 บาท	4.13	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.94	0.116
			100,001 - 300,000 บาท	3.96	0.148
			500,001 - 1,000,000บาท	3.50	0.002*
	500,001 - 1,000,000บาท	3.50	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.94	0.018*
			100,001 - 300,000 บาท	3.96	0.013*
			300,001 - 500,000 บาท	4.13	0.002*

พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.68	100,001 - 300,000 บาท	3.82	0.137
			300,001 - 500,000 บาท	4.00	0.021*
			500,001 - 1,000,000บาท	3.36	0.124
	100,001 - 300,000 บาท	3.82	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.68	0.137
			300,001 - 500,000 บาท	4.00	0.187
			500,001 - 1,000,000บาท	3.36	0.026*
	300,001 - 500,000 บาท	4.00	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.68	0.021*
			100,001 - 300,000 บาท	3.82	0.187
			500,001 - 1,000,000บาท	3.36	0.006*
	500,001 - 1,000,000บาท	3.36	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.68	0.124
			100,001 - 300,000 บาท	3.82	0.026*
			300,001 - 500,000 บาท	4.00	0.006*

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาทกับไม่เกิน 500,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาทกับ 100,001 - 500,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีอัตราค่าจ้างและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ธ.ก.ส. สาขาบาง)

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมด ทุกสัญญา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	4.10	มาก	1.273	.284 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	4.26	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	4.22	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	4.00	มาก		
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.89	มาก	1.946	.122 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.82	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.60	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.57	มาก		
ภายในสาขาธนาคารมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.99	มาก	1.364	.254 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.95	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.85	มาก		
	500,001 - 1,000,000 บาท	14	3.64	มาก		
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง สวยงาม สะอาด	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	4.00	มาก	2.387	.069 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.88	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	4.00	มาก		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.50	มาก		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.70	มาก	.312	.816 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.76	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.70	มาก		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.86	มาก		
ธนาคารมีระบบรักษาความ ปลอดภัย	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.95	มาก	2.536	.057 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	4.02	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	4.05	มาก		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.50	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาขาว) มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทั้ง 6 ด้านปัจจัยย่อย ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อย่อยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านภายในสาขานาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านภายในสาขานาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

และด้านธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 69 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่ใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาจว)

ด้านกระบวนการ	วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	F	Sig.
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.63	มาก	.592	.621 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.67	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.53	มาก		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.50	มาก		
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.65	มาก	.948	.418 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.57	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.48	ปานกลาง		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.36	ปานกลาง		
ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.55	มาก	2.898	.035*
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.59	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.23	ปานกลาง		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.43	ปานกลาง		
ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.75	มาก	2.820	.039*
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.68	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.43	ปานกลาง		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.50	มาก		
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.66	มาก	2.598	.052 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.60	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.30	ปานกลาง		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.57	มาก		
การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน	ไม่เกิน 100,000 บาท	110	3.78	มาก	.973	.406 ^{NS}
	100,001 - 300,000 บาท	136	3.85	มาก		
	300,001 - 500,000 บาท	40	3.80	มาก		
	500,001 - 1,000,000บาท	14	3.50	มาก		

หมายเหตุ : * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p > 0.05$

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ที่มาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ธ.ก.ส. สาขาจว) มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ในปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ และในปัจจัยย่อยด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้านปัจจัยย่อยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ 300,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ 300,001 – 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 300,001 - 500,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากปานกลาง

ด้านความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินกู้ 300,001 - 500,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากปานกลาง

และด้านการเยี่ยมเยียนลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินกู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 70 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา

Dependent Variable	(I) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	(J) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	ค่าเฉลี่ย	Sig.
ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.55	100,001 - 300,000 บาท	3.59	0.711
			300,001 - 500,000 บาท	3.23	0.012*
			500,001 - 1,000,000บาท	3.43	0.531
	100,001 - 300,000 บาท	3.59	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.55	0.711
			300,001 - 500,000 บาท	3.23	0.005*
			500,001 - 1,000,000บาท	3.43	0.423
	300,001 - 500,000 บาท	3.23	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.55	0.012*
			100,001 - 300,000 บาท	3.59	0.005*
			500,001 - 1,000,000บาท	3.43	0.355
	500,001 - 1,000,000บาท	3.43	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.55	0.531
			100,001 - 300,000 บาท	3.59	0.423
			300,001 - 500,000 บาท	3.23	0.355
ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.75	100,001 - 300,000 บาท	3.68	0.350
			300,001 - 500,000 บาท	3.43	0.006*
			500,001 - 1,000,000บาท	3.50	0.169
	100,001 - 300,000 บาท	3.68	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.75	0.350
			300,001 - 500,000 บาท	3.43	0.033*
			500,001 - 1,000,000บาท	3.50	0.335
	300,001 - 500,000 บาท	3.43	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.75	0.006*
			100,001 - 300,000 บาท	3.68	0.033*
			500,001 - 1,000,000บาท	3.50	0.711
	500,001 - 1,000,000บาท	3.50	ไม่เกิน 100,000 บาท	3.75	0.169
			100,001 - 300,000 บาท	3.68	0.335
			300,001 - 500,000 บาท	3.43	0.711

* The mean difference is significant at the .05 level.

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาทกับไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาทกับไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร ตารางที่ 71 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ระดับปัญหาในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ด้านผลิตภัณฑ์							
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ สินเชื่อไม่ตรงต่อความ ต้องการ	10	61	120	77	32	2.80	6
	3.33	20.33	40.00	25.67	10.67	ปานกลาง	
การประเมินราคา หลักทรัพย์ค้ำประกันมี ความล่าช้า	10	46	157	70	17	2.87	4
	3.33	15.33	52.33	23.33	5.67	ปานกลาง	
ด้านราคา							
ค่าธรรมเนียมการประเมิน ราคาหลักประกันสูงไป	12	52	167	58	11	2.99	2
	4.00	17.33	55.67	19.33	3.67	ปานกลาง	
มีการเปลี่ยนแปลงอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้บ่อย	7	36	157	74	26	2.75	8
	2.33	12.00	52.33	24.67	8.67	ปานกลาง	
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย							
สถานที่จอดรถคับแคบ จอดยาก	9	80	129	69	13	3.01	1
	3.00	26.67	43.00	23.00	4.33	ปานกลาง	
การจัดระเบียบในการจอด รถ	12	42	156	71	19	2.86	5
	4.00	14.00	52.00	23.67	6.33	ปานกลาง	
สถานที่คับแคบ ทำให้การ บริการไม่ครบวงจร	10	40	146	85	19	2.79	7
	3.33	13.33	48.67	28.33	6.33	ปานกลาง	
โทรศัพท์สายไม่ว่าง ติดต่อยาก	3	34	123	121	19	2.60	12
	1.00	11.33	41.00	40.33	6.33	ปานกลาง	

ตารางที่ 71 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ระดับปัญหาในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการสินเชื่อกา รธนาคาร	5	47	133	87	28	2.71	9
	1.67	15.67	44.33	29.00	9.33	ปานกลาง	
เอกสารบอร์ด ประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน	4	39	140	100	17	2.71	9
	1.33	13.00	46.67	33.33	5.67	ปานกลาง	
ช่วงเวลาการประชุมกลุ่ม เพื่อประชาสัมพันธ์ไม่ เหมาะสม	2	28	133	116	21	2.58	13
	0.67	9.33	44.33	38.67	7.00	ปานกลาง	
ด้านบุคคล							
พนักงานสินเชื่อมีจำนวน ไม่เพียงพอในการ ให้บริการลูกค้า	10	46	141	81	22	2.80	6
	3.33	15.33	47.00	27.00	7.33	ปานกลาง	
พนักงานสินเชื่อมีการ เปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำ ให้การดูแลขาดความ ต่อเนื่อง	9	61	131	81	18	2.87	4
	3.00	20.33	43.67	27.00	6.00	ปานกลาง	
พนักงานสินเชื่อมีการ เลื่อนนัดการให้บริการ บ่อยมาก	3	47	130	88	32	2.67	11
	1.00	15.67	43.33	29.33	10.67	ปานกลาง	
พนักงานสินเชื่อยึดติด หลักเกณฑ์ ขาดความ ยืดหยุ่น	9	33	142	91	25	2.70	10
	3.00	11.00	47.33	30.33	8.33	ปานกลาง	

ตารางที่ 71 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ระดับปัญหาในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ							
ห้องน้ำไม่สะอาด	10	77	129	67	17	2.99	2
	3.33	25.67	43.00	22.33	5.67	ปานกลาง	
ภายในอาคารมีสิ่ง อำนวยความสะดวกไม่ เพียงพอ เช่นห้องน้ำ เก้าอี้ นั่ง	9	53	144	74	20	2.86	5
	3.00	17.67	48.00	24.67	6.67	ปานกลาง	
ด้านกระบวนการ							
ระยะเวลาในการอนุมัติ สินเชื่อดำเนิน	11	52	165	53	19	2.94	3
	3.67	17.33	55.00	17.67	6.33	ปานกลาง	
ความเหมาะสมของ เอกสารที่ใช้ประกอบใน การขอสินเชื่อมากเกินไป	3	63	172	53	9	2.99	2
	1.00	21.00	57.33	17.67	3.00	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม						2.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 3 ลำดับแรกในระหว่างการมาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเว จังหัดลำปาง ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ จอดยาก รองลงมา มีจำนวนเท่ากันคือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมากเกินไป และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันสูงไป และห้องน้ำไม่สะอาด และลำดับที่ 3 คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อดำเนิน

และเมื่อพิจารณาปัญหาในปัจจุบันย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับปัญหาปานกลางในปัญหาการประเมินราคาหลักทรัพย์คู่ประกันมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.87) และปัญหาจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับปัญหาปานกลางในปัญหาค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์คู่ประกันสูงไป (ค่าเฉลี่ย 2.99) และปัญหาการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้บ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ด้านการจำหน่าย มีระดับปัญหาปานกลางในปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบ จอดยาก (ค่าเฉลี่ย 3.01) การจัดระเบียบในการจอดรถ(ค่าเฉลี่ย 2.86) สถานที่คับแคบ ทำให้การบริการไม่ครบวงจร(ค่าเฉลี่ย 2.79) และโทรศัพท์สายไม่ว่าง ติดต่อยาก(ค่าเฉลี่ย 2.60)

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับปัญหาปานกลางในปัญหาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร และเอกสารบอร์ดประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน มีจำนวนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.71) และปัญหาช่วงเวลาการประชุมกลุ่มเพื่อประชาสัมพันธ์ไม่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 2.58)

ด้านบุคคล มีระดับปัญหาปานกลางในปัญหา พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.87) มีปัญหาพนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.80) มีปัญหาพนักงานสินเชื่อยึดติดหลักเกณฑ์ ขาดความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 2.70) และปัญหาพนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการบ่อยมาก(ค่าเฉลี่ย 2.67)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีระดับปัญหาปานกลางในปัญหาห้องน้ำไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 2.99) และปัญหาภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่นห้องน้ำ เก้าอี้นั่ง (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ด้านกระบวนการ มีระดับปัญหาปานกลางในปัญหา ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.99) และปัญหาระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า(ค่าเฉลี่ย 2.94)