

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาดาวคะนอง กรุงเทพมหานคร แบ่ง
ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการ
ธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการ
ให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	95	43.78
2. หญิง	122	56.22
รวม	217	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	22	10.14
2. 25-35 ปี	66	30.41
3. 36-50 ปี	91	41.94
4. มากกว่า 50 ปี	38	17.51
รวม	217	100.00
อาชีพ		
1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง	97	44.70
2. พนักงานบริษัทเอกชน	47	21.66
3. ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย	73	33.64
รวม	217	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	55	25.34
2. 10,000-20,000 บาท	70	32.26
3. 20,001-30,000 บาท	58	26.73
4. มากกว่า 30,000 บาท	34	15.67
รวม	217	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.22 อายุ 36-50 ปี ร้อยละ 41.94 รองลงมาอายุ 25-35 ปี ร้อยละ 30.41 และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 10.14 อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง ร้อยละ 44.70 รองลงมา ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย ร้อยละ 33.64 และน้อยที่สุด พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 21.66 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.26 รองลงมา 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 26.73 และน้อยที่สุด มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 15.67

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร
ประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์						
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.72	0.87	3.57	0.80	3.64	0.83
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.73	0.71	3.72	0.67	3.72	0.69
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.76	0.82	3.80	0.73	3.78	0.77
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.65	0.83	3.84	0.63	3.76	0.73
รวม	3.71	0.65	3.73	0.54	3.72	0.58
ด้านราคา						
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.62	0.80	3.70	0.74	3.67	0.76
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.77	0.74	3.74	0.65	3.75	0.69
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.67	0.75	3.73	0.75	3.71	0.75
รวม	3.69	0.66	3.72	0.59	3.71	0.63
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก	3.76	0.81	3.64	0.75	3.69	0.78
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.43	0.95	3.66	0.76	3.56	0.85
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.42	0.97	3.48	0.89	3.45	0.93
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.46	0.88	3.51	0.76	3.49	0.82
รวม	3.52	0.71	3.57	0.60	3.55	0.65
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.71	0.82	3.48	0.83	3.58	0.83
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.59	0.82	3.57	0.85	3.58	0.84
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.56	0.82	3.52	0.75	3.54	0.78
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.20	0.77	4.07	0.72	4.12	0.74
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.78	0.84	3.64	0.70	3.70	0.77
รวม	3.77	0.65	3.65	0.56	3.70	0.60

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงาน						
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรีกษาสินเชื่อ	3.75	0.77	3.58	0.74	3.65	0.75
18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.95	0.66	3.74	0.65	3.83	0.66
19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.82	0.74	3.71	0.67	3.76	0.71
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.77	0.75	3.57	0.73	3.66	0.74
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.73	0.68	3.66	0.75	3.69	0.72
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.95	0.64	3.87	0.64	3.90	0.64
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ	3.87	0.73	3.78	0.72	3.82	0.73
รวม	3.83	0.56	3.70	0.54	3.76	0.55
ด้านกระบวนการให้บริการ						
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.57	0.74	3.43	0.67	3.49	0.70
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.51	0.73	3.36	0.80	3.42	0.77
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี	3.54	0.76	3.43	0.78	3.48	0.77
รวม	3.54	0.63	3.41	0.64	3.47	0.64
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ						
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	2.81	1.13	2.84	1.02	2.82	1.07
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี	3.69	0.74	3.47	0.76	3.57	0.76
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ	3.64	0.81	3.54	0.74	3.59	0.77
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.59	0.79	3.47	0.77	3.52	0.78
รวม	3.43	0.69	3.33	0.67	3.37	0.68
รวมทั้งหมด	3.64	0.51	3.59	0.45	3.61	0.48

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64-3.78$) ทุกรายการ คือ

1. เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม
2. หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม
4. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67-3.75$) ทุกรายการ คือ

1. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม
2. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56-3.69$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก
2. ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้นรายการ ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$)

ผู้ให้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.66$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม
2. การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก
3. ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54-4.12$) ทุกรายการ คือ

1. ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร
2. สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ
4. ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ
5. ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้น เพศหญิง รายการ "ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ" อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$)

ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65-3.90$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม
2. มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม
3. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ
4. มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ
5. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ
6. ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว
7. มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรีกษาสินเชื่อ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42-3.49$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี
3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง

ผู้ให้บริการเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.57$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี
3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52-3.59$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ
2. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี
3. บุคลากรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้น เพศหญิง รายการ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี และบุคลากรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$ และ 3.47 ตามลำดับ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์										
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.59	0.59	3.50	0.79	3.71	0.85	3.71	0.98	3.64	0.83
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.50	0.60	3.70	0.61	3.84	0.64	3.63	0.91	3.72	0.69
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.59	0.73	3.86	0.74	3.78	0.70	3.74	0.98	3.78	0.77
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.77	0.69	3.70	0.72	3.84	0.65	3.66	0.94	3.76	0.73
รวม	3.61	0.50	3.69	0.51	3.79	0.54	3.68	0.82	3.72	0.58
ด้านราคา										
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.73	0.55	3.67	0.71	3.65	0.77	3.68	0.96	3.67	0.76
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.77	0.69	3.74	0.64	3.74	0.68	3.79	0.81	3.75	0.69
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.68	0.72	3.61	0.65	3.76	0.74	3.76	0.94	3.71	0.75
รวม	3.73	0.57	3.67	0.55	3.71	0.59	3.75	0.84	3.71	0.63
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย										
8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก	3.59	0.73	3.70	0.72	3.77	0.78	3.55	0.89	3.69	0.78
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.50	0.60	3.62	0.80	3.51	0.86	3.61	1.05	3.56	0.85
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.68	0.89	3.56	0.84	3.31	1.00	3.47	0.89	3.45	0.93
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.64	0.79	3.52	0.86	3.47	0.82	3.39	0.75	3.49	0.82
รวม	3.60	0.58	3.60	0.62	3.51	0.65	3.51	0.75	3.55	0.65
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.86	0.77	3.56	0.81	3.56	0.90	3.47	0.73	3.58	0.83
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.64	0.73	3.71	0.80	3.54	0.83	3.39	0.95	3.58	0.84
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.45	0.67	3.56	0.81	3.58	0.76	3.45	0.86	3.54	0.78
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.14	0.71	4.11	0.66	4.16	0.75	4.05	0.90	4.12	0.74
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.82	0.73	3.79	0.75	3.67	0.78	3.55	0.80	3.70	0.77
รวม	3.78	0.59	3.75	0.58	3.70	0.59	3.58	0.69	3.70	0.60

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงาน										
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรีกษาสินเชื่อ	3.68	0.72	3.67	0.75	3.66	0.72	3.61	0.89	3.65	0.75
18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.59	0.67	3.77	0.65	3.89	0.59	3.92	0.82	3.83	0.66
19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.73	0.77	3.73	0.78	3.81	0.61	3.71	0.77	3.76	0.71
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.64	0.85	3.59	0.72	3.68	0.70	3.74	0.83	3.66	0.74
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.77	0.61	3.77	0.76	3.57	0.69	3.76	0.75	3.69	0.72
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.82	0.66	3.89	0.68	3.88	0.59	4.03	0.68	3.90	0.64
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ	3.64	0.90	3.76	0.70	3.90	0.62	3.84	0.89	3.82	0.73
รวม	3.69	0.61	3.74	0.55	3.77	0.48	3.80	0.69	3.76	0.55
ด้านกระบวนการให้บริการ										
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.18	0.73	3.58	0.66	3.49	0.67	3.53	0.80	3.49	0.70
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.41	0.67	3.39	0.80	3.49	0.74	3.32	0.87	3.42	0.77
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี	3.45	0.74	3.55	0.84	3.49	0.67	3.34	0.88	3.48	0.77
รวม	3.35	0.62	3.51	0.67	3.49	0.58	3.39	0.74	3.47	0.64
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ										
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	2.86	1.13	2.98	1.03	2.82	1.07	2.53	1.08	2.82	1.07
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี	3.59	0.67	3.48	0.79	3.62	0.73	3.58	0.86	3.57	0.76
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ	3.59	0.59	3.47	0.86	3.65	0.74	3.63	0.79	3.59	0.77
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.82	0.73	3.38	0.78	3.57	0.79	3.47	0.76	3.52	0.78
รวม	3.47	0.62	3.33	0.72	3.41	0.66	3.30	0.72	3.37	0.68
รวมทั้งหมด	3.60	0.47	3.61	0.45	3.63	0.41	3.57	0.65	3.61	0.48

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.77$) ทุกรายการ คือ

1. หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม
2. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
3. เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม
4. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านราคา ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68-3.77$) ทุกรายการ คือ

1. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม
3. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.68$) ทุกรายการ คือ

1. การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่
2. ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า
3. การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก
4. ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่มีอายุ 25-35 ปี

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 36-50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.77$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก
2. ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64-4.14$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ
3. สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น
4. ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ยกเว้นรายการ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ และธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$ และ 3.45 ตามลำดับ)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56-4.11$) ทุกรายการ คือ

1. ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร
2. สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น
3. ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ
5. ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-50 ปี

ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59-3.82$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม
2. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ
3. มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ
4. มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรีกษาสินเชื่อ
5. ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว
6. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ
7. มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18-3.45$) ทุกรายการ คือ

1. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี
2. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว
3. ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-50 ปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.58$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ยกเว้นรายการ การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59-3.82$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ
2. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี
3. อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-50 ปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98-3.48$) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี
2. อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ
3. ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ
4. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ยกเว้นรายการ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี และอาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$ และ 3.63 ตามลำดับ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้าง		พนักงาน บริษัท เอกชน		ค้าขาย/ ผู้ประกอบการ รายย่อย		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์								
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.65	0.85	3.60	0.80	3.64	0.84	3.64	0.83
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.67	0.69	3.72	0.62	3.79	0.73	3.72	0.69
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.71	0.84	3.87	0.61	3.81	0.76	3.78	0.77
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.69	0.77	3.79	0.66	3.82	0.73	3.76	0.73
รวม	3.68	0.64	3.74	0.50	3.77	0.57	3.72	0.58
ด้านราคา								
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.68	0.80	3.60	0.61	3.70	0.81	3.67	0.76
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.77	0.70	3.64	0.61	3.79	0.73	3.75	0.69
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.70	0.79	3.57	0.65	3.79	0.74	3.71	0.75
รวม	3.72	0.67	3.60	0.49	3.76	0.64	3.71	0.63
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย								
8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก	3.68	0.84	3.62	0.68	3.75	0.76	3.69	0.78
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.54	0.95	3.57	0.71	3.58	0.82	3.56	0.85
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.46	0.94	3.36	0.70	3.49	1.04	3.45	0.93
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้เพื่อความ สะดวกของลูกค้า	3.46	0.78	3.49	0.80	3.52	0.88	3.49	0.82
รวม	3.54	0.68	3.51	0.57	3.59	0.66	3.55	0.65
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.62	0.78	3.60	0.80	3.51	0.91	3.58	0.83
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ	3.65	0.82	3.55	0.72	3.49	0.93	3.58	0.84
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.54	0.74	3.47	0.80	3.59	0.83	3.54	0.78
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.01	0.76	4.23	0.67	4.21	0.76	4.12	0.74
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.78	0.75	3.55	0.75	3.68	0.80	3.70	0.77
รวม	3.72	0.59	3.68	0.54	3.70	0.67	3.70	0.60

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้าง		พนักงาน บริษัท เอกชน		ค้าขาย/ ผู้ประกอบการ รายย่อย		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงาน								
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรึกษาสินเชื่อ	3.66	0.75	3.55	0.72	3.71	0.79	3.65	0.75
18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.78	0.72	3.81	0.50	3.90	0.67	3.83	0.66
19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.65	0.72	3.72	0.62	3.93	0.71	3.76	0.71
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.68	0.77	3.66	0.64	3.63	0.77	3.66	0.74
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.75	0.69	3.68	0.63	3.60	0.79	3.69	0.72
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.94	0.67	3.74	0.57	3.96	0.63	3.90	0.64
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นใน การบริการ	3.75	0.78	3.74	0.57	3.96	0.73	3.82	0.73
รวม	3.75	0.56	3.70	0.45	3.81	0.61	3.76	0.55
ด้านกระบวนการให้บริการ								
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.52	0.79	3.49	0.59	3.47	0.65	3.49	0.70
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.45	0.79	3.34	0.64	3.44	0.83	3.42	0.77
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี	3.59	0.76	3.38	0.74	3.40	0.79	3.48	0.77
รวม	3.52	0.69	3.40	0.59	3.43	0.61	3.47	0.64
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ								
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	2.90	1.14	2.74	1.13	2.78	0.93	2.82	1.07
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและบรรยากาศดี	3.58	0.78	3.57	0.74	3.55	0.76	3.57	0.76
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวก ในการติดต่อ	3.61	0.77	3.55	0.77	3.58	0.78	3.59	0.77
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เพียงพอ	3.55	0.83	3.45	0.69	3.53	0.78	3.52	0.78
รวม	3.41	0.72	3.33	0.66	3.36	0.65	3.37	0.68
รวมทั้งหมด	3.62	0.49	3.57	0.41	3.63	0.50	3.61	0.48

จากตารางที่ 4.4 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65-3.71$) ทุกรายการ คือ

1. เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม
2. หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม
4. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านราคา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68-3.77$) ทุกรายการ คือ

1. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม
2. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54-3.68$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก
2. ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานบริษัทเอกชน ยกเว้น ผู้ที่ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย รายการ ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54-4.01$) ทุกรายการ คือ

1. ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร
2. สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น

3. ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ
5. ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานบริษัทเอกชน ยกเว้นรายการ ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) และสอดคล้องกับผู้ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย ยกเว้นรายการ ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$)

ด้านพนักงาน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65-3.94$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม
2. มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม
3. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ
4. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ
5. ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว
6. มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรัชชาสินเชื่อ
7. มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52-3.59$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี
2. ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34-3.49$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี
3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.61$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ
 2. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี
 3. ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย ยกเว้นพนักงานบริษัทเอกชน รายการ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์										
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.20	0.73	3.81	0.75	3.81	0.83	3.68	0.94	3.64	0.83
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.45	0.60	3.77	0.57	3.95	0.63	3.68	0.94	3.72	0.69
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.56	0.76	3.86	0.64	3.83	0.68	3.88	1.07	3.78	0.77
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.62	0.68	3.76	0.69	3.88	0.68	3.76	0.96	3.76	0.73
รวม	3.46	0.50	3.80	0.47	3.87	0.56	3.75	0.82	3.72	0.58
ด้านราคา										
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.55	0.63	3.80	0.73	3.55	0.78	3.79	0.95	3.67	0.76
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.62	0.59	3.84	0.61	3.69	0.75	3.88	0.84	3.75	0.69
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.60	0.68	3.71	0.66	3.69	0.73	3.88	1.01	3.71	0.75
รวม	3.59	0.54	3.79	0.53	3.64	0.64	3.85	0.85	3.71	0.63
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย										
8.การติดต่อธนาคาร โดยตรงมีความสะดวก	3.62	0.68	3.70	0.71	3.90	0.77	3.44	0.99	3.69	0.78
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.64	0.59	3.47	0.85	3.62	0.97	3.50	1.02	3.56	0.85
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.64	0.95	3.33	0.91	3.41	0.84	3.47	1.05	3.45	0.93
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.51	0.79	3.37	0.85	3.59	0.80	3.53	0.83	3.49	0.82
รวม	3.60	0.59	3.47	0.62	3.63	0.68	3.49	0.73	3.55	0.65
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.62	0.78	3.47	0.83	3.60	0.86	3.68	0.88	3.58	0.83
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.55	0.79	3.57	0.91	3.60	0.79	3.59	0.86	3.58	0.84
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.51	0.66	3.56	0.81	3.53	0.80	3.56	0.89	3.54	0.78
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.04	0.72	4.07	0.71	4.24	0.73	4.18	0.87	4.12	0.74
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.73	0.73	3.80	0.67	3.59	0.88	3.65	0.81	3.70	0.77
รวม	3.69	0.54	3.69	0.59	3.71	0.63	3.73	0.71	3.70	0.60

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
 ลีนเชื้อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงาน										
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้ คำแนะนำ ปรัชญาลีนเชื้อ	3.45	0.66	3.84	0.71	3.50	0.80	3.85	0.78	3.65	0.75
18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.51	0.69	3.93	0.52	3.84	0.67	4.12	0.69	3.83	0.66
19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.49	0.69	3.87	0.70	3.79	0.72	3.91	0.62	3.76	0.71
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.38	0.78	3.77	0.66	3.71	0.73	3.79	0.77	3.66	0.74
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.53	0.74	3.84	0.67	3.59	0.75	3.79	0.64	3.69	0.72
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.75	0.64	3.91	0.63	3.95	0.66	4.06	0.60	3.90	0.64
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นใน การบริการ	3.55	0.69	3.90	0.71	3.84	0.72	4.06	0.74	3.82	0.73
รวม	3.52	0.51	3.87	0.51	3.75	0.57	3.94	0.56	3.76	0.55
ด้านกระบวนการให้บริการ										
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.36	0.65	3.57	0.69	3.47	0.73	3.59	0.74	3.49	0.70
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.35	0.70	3.47	0.81	3.41	0.75	3.47	0.86	3.42	0.77
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงาน ที่ดี	3.47	0.72	3.50	0.81	3.45	0.71	3.50	0.90	3.48	0.77
รวม	3.39	0.57	3.51	0.67	3.44	0.63	3.52	0.72	3.47	0.64
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ										
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.15	0.87	2.87	1.10	2.64	1.12	2.53	1.11	2.82	1.07
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และ บรรยากาศดี	3.42	0.71	3.59	0.77	3.67	0.76	3.59	0.82	3.57	0.76
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวก ในการติดต่อ	3.53	0.63	3.59	0.91	3.66	0.71	3.56	0.79	3.59	0.77
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เพียงพอ	3.45	0.79	3.50	0.79	3.57	0.82	3.59	0.70	3.52	0.78
รวม	3.39	0.59	3.39	0.72	3.38	0.71	3.32	0.70	3.37	0.68
รวมทั้งหมด	3.52	0.38	3.65	0.45	3.63	0.51	3.66	0.58	3.61	0.48

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56-3.62$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม
 2. เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76-3.86$) ทุกรายการ คือ

1. เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม
2. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม
4. หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท

ด้านราคา ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.62$) ทุกรายการ คือ

1. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม
2. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51-3.64$) ทุกรายการ คือ

1. ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม
2. การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่
3. การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก

4. ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มียาได้ 20,001-30,000 บาท ยกเว้นรายการ การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$)

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) จำนวน 1 รายการ คือ การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.53$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า

2. ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-4.04$) ทุกรายการ คือ

1. ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร

2. สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น

3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ

4. ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

5. ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มียาได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ยกเว้น ผู้ที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท รายการ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$)

ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.75$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม

2. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ

3. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ

4. มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77-3.93$) ทุกรายการ คือ

1. มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม
2. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม
3. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ
4. มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ
5. มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ประโยชน์สืบเชื้อ
6. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ
7. ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35-3.47$) ทุกรายการ คือ

1. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี
2. ขั้นตอนการขอสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.57$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ขั้นตอนการขอสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) จำนวน 1 รายการ คือ อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-3.59$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี
2. อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ
3. บุคลากรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการรายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
 ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
 สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์					
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.72	0.87	3.57	0.80	1.233
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.73	0.71	3.72	0.67	0.053
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.76	0.82	3.80	0.73	0.348
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.65	0.83	3.84	0.63	1.778
รวม	3.71	0.65	3.73	0.54	0.224
ด้านราคา					
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.62	0.80	3.70	0.74	0.793
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.77	0.74	3.74	0.65	0.320
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.67	0.75	3.73	0.75	0.544
รวม	3.69	0.66	3.72	0.59	0.418
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก	3.76	0.81	3.64	0.75	1.106
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.43	0.95	3.66	0.76	1.877
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.42	0.97	3.48	0.89	0.423
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางการชำระหนี้เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.46	0.88	3.51	0.76	0.395
รวม	3.52	0.71	3.57	0.60	0.564
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.71	0.82	3.48	0.83	2.038*
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.59	0.82	3.57	0.85	0.210
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.56	0.82	3.52	0.75	0.307
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.20	0.77	4.07	0.72	1.313
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.78	0.84	3.64	0.70	1.302
รวม	3.77	0.65	3.65	0.56	1.334

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการ
สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงาน					
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรีกษาสินเชื่อ	3.75	0.77	3.58	0.74	1.598
18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.95	0.66	3.74	0.65	2.336*
19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.82	0.74	3.71	0.67	1.105
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.77	0.75	3.57	0.73	1.923
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.73	0.68	3.66	0.75	0.729
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.95	0.64	3.87	0.64	0.894
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ	3.87	0.73	3.78	0.72	0.954
รวม	3.83	0.56	3.70	0.54	1.742
ด้านกระบวนการให้บริการ					
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.57	0.74	3.43	0.67	1.382
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.51	0.73	3.36	0.80	1.387
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี	3.54	0.76	3.43	0.78	0.976
รวม	3.54	0.63	3.41	0.64	1.460
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	2.81	1.13	2.84	1.02	0.172
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี	3.69	0.74	3.47	0.76	2.209*
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ	3.64	0.81	3.54	0.74	0.946
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.59	0.79	3.47	0.77	1.140
รวม	3.43	0.69	3.33	0.67	1.136
รวมทั้งหมด	3.64	0.51	3.59	0.45	0.799

* $P \geq 0.05$ $df = \infty$ $t = \pm 1.960$

** $P \geq 0.01$ $df = \infty$ $t = \pm 2.576$

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์									
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.59	0.59	3.50	0.79	3.71	0.85	3.71	0.98	0.975
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.50	0.60	3.70	0.61	3.84	0.64	3.63	0.91	1.869
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.59	0.73	3.86	0.74	3.78	0.70	3.74	0.98	0.743
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.77	0.69	3.70	0.72	3.84	0.65	3.66	0.94	0.724
รวม	3.61	0.50	3.69	0.51	3.79	0.54	3.68	0.82	0.796
ด้านราคา									
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.73	0.55	3.67	0.71	3.65	0.77	3.68	0.96	0.069
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.77	0.69	3.74	0.64	3.74	0.68	3.79	0.81	0.063
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.68	0.72	3.61	0.65	3.76	0.74	3.76	0.94	0.618
รวม	3.73	0.57	3.67	0.55	3.71	0.59	3.75	0.84	0.128
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย									
8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก	3.59	0.73	3.70	0.72	3.77	0.78	3.55	0.89	0.831
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.50	0.60	3.62	0.80	3.51	0.86	3.61	1.05	0.305
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.68	0.89	3.56	0.84	3.31	1.00	3.47	0.89	1.504
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.64	0.79	3.52	0.86	3.47	0.82	3.39	0.75	0.438
รวม	3.60	0.58	3.60	0.62	3.51	0.65	3.51	0.75	0.317
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.86	0.77	3.56	0.81	3.56	0.90	3.47	0.73	1.091
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.64	0.73	3.71	0.80	3.54	0.83	3.39	0.95	1.283
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.45	0.67	3.56	0.81	3.58	0.76	3.45	0.86	0.367
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.14	0.71	4.11	0.66	4.16	0.75	4.05	0.90	0.220
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.82	0.73	3.79	0.75	3.67	0.78	3.55	0.80	0.972
รวม	3.78	0.59	3.75	0.58	3.70	0.59	3.58	0.69	0.719

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงาน									
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ บริการสินเชื่อ	3.68	0.72	3.67	0.75	3.66	0.72	3.61	0.89	0.070
18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.59	0.67	3.77	0.65	3.89	0.59	3.92	0.82	1.624
19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.73	0.77	3.73	0.78	3.81	0.61	3.71	0.77	0.295
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.64	0.85	3.59	0.72	3.68	0.70	3.74	0.83	0.356
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.77	0.61	3.77	0.76	3.57	0.69	3.76	0.75	1.361
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.82	0.66	3.89	0.68	3.88	0.59	4.03	0.68	0.639
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ	3.64	0.90	3.76	0.70	3.90	0.62	3.84	0.89	1.021
รวม	3.69	0.61	3.74	0.55	3.77	0.48	3.80	0.69	0.208
ด้านกระบวนการให้บริการ									
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.18	0.73	3.58	0.66	3.49	0.67	3.53	0.80	1.799
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.41	0.67	3.39	0.80	3.49	0.74	3.32	0.87	0.533
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี	3.45	0.74	3.55	0.84	3.49	0.67	3.34	0.88	0.580
รวม	3.35	0.62	3.51	0.67	3.49	0.58	3.39	0.74	0.546
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ									
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	2.86	1.13	2.98	1.03	2.82	1.07	2.53	1.08	1.498
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี	3.59	0.67	3.48	0.79	3.62	0.73	3.58	0.86	0.385
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ	3.59	0.59	3.47	0.86	3.65	0.74	3.63	0.79	0.739
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.82	0.73	3.38	0.78	3.57	0.79	3.47	0.76	1.985
รวม	3.47	0.62	3.33	0.72	3.41	0.66	3.30	0.72	0.470
รวมทั้งหมด	3.60	0.47	3.61	0.45	3.63	0.41	3.57	0.65	0.119

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้าง		พนักงาน บริษัท เอกชน		ค้าขาย/ ผู้ประกอบการรายย่อย		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.65	0.85	3.60	0.80	3.64	0.84	0.070
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.67	0.69	3.72	0.62	3.79	0.73	0.685
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.71	0.84	3.87	0.61	3.81	0.76	0.775
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.69	0.77	3.79	0.66	3.82	0.73	0.721
รวม	3.68	0.64	3.74	0.50	3.77	0.57	0.495
ด้านราคา							
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.68	0.80	3.60	0.61	3.70	0.81	0.280
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.77	0.70	3.64	0.61	3.79	0.73	0.823
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.70	0.79	3.57	0.65	3.79	0.74	1.240
รวม	3.72	0.67	3.60	0.49	3.76	0.64	0.956
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย							
8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก	3.68	0.84	3.62	0.68	3.75	0.76	0.456
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.54	0.95	3.57	0.71	3.58	0.82	0.055
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.46	0.94	3.36	0.70	3.49	1.04	0.301
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.46	0.78	3.49	0.80	3.52	0.88	0.099
รวม	3.54	0.68	3.51	0.57	3.59	0.66	0.215
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.62	0.78	3.60	0.80	3.51	0.91	0.391
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.65	0.82	3.55	0.72	3.49	0.93	0.749
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.54	0.74	3.47	0.80	3.59	0.83	0.342
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.01	0.76	4.23	0.67	4.21	0.76	2.104
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.78	0.75	3.55	0.75	3.68	0.80	1.451
รวม	3.72	0.59	3.68	0.54	3.70	0.67	0.072

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้าง		พนักงาน บริษัท เอกชน		ค้าขาย/ ผู้ประกอบการรายย่อย		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงาน							
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรึกษาสินเชื่อ	3.66	0.75	3.55	0.72	3.71	0.79	0.638
18.มีความสุข อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.78	0.72	3.81	0.50	3.90	0.67	0.719
19.มีความเข้าใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.65	0.72	3.72	0.62	3.93	0.71	3.488*
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.68	0.77	3.66	0.64	3.63	0.77	0.095
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.75	0.69	3.68	0.63	3.60	0.79	0.914
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.94	0.67	3.74	0.57	3.96	0.63	1.867
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นใน การบริการ	3.75	0.78	3.74	0.57	3.96	0.73	2.024
รวม	3.75	0.56	3.70	0.45	3.81	0.61	0.640
ด้านกระบวนการให้บริการ							
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.52	0.79	3.49	0.59	3.47	0.65	0.105
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.45	0.79	3.34	0.64	3.44	0.83	0.357
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี	3.59	0.76	3.38	0.74	3.40	0.79	1.753
รวม	3.52	0.69	3.40	0.59	3.43	0.61	0.644
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ							
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	2.90	1.14	2.74	1.13	2.78	0.93	0.411
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและบรรยากาศดี	3.58	0.78	3.57	0.74	3.55	0.76	0.034
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวก ในการติดต่อ	3.61	0.77	3.55	0.77	3.58	0.78	0.089
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เพียงพอ	3.55	0.83	3.45	0.69	3.53	0.78	0.271
รวม	3.41	0.72	3.33	0.66	3.36	0.65	0.228
รวมทั้งหมด	3.62	0.49	3.57	0.41	3.63	0.50	0.267

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ
นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์									
1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.20	0.73	3.81	0.75	3.81	0.83	3.68	0.94	7.584**
2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม	3.45	0.60	3.77	0.57	3.95	0.63	3.68	0.94	5.382**
3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม	3.56	0.76	3.86	0.64	3.83	0.68	3.88	1.07	1993
4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม	3.62	0.68	3.76	0.69	3.88	0.68	3.76	0.96	1.200
รวม	3.46	0.50	3.80	0.47	3.87	0.56	3.75	0.82	5.677**
ด้านราคา									
5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	3.55	0.63	3.80	0.73	3.55	0.78	3.79	0.95	1.950
6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.62	0.59	3.84	0.61	3.69	0.75	3.88	0.84	1.676
7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.60	0.68	3.71	0.66	3.69	0.73	3.88	1.01	1.008
รวม	3.59	0.54	3.79	0.53	3.64	0.64	3.85	0.85	1.874
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย									
8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก	3.62	0.68	3.70	0.71	3.90	0.77	3.44	0.99	2.756*
9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม	3.64	0.59	3.47	0.85	3.62	0.97	3.50	1.02	0.547
10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.64	0.95	3.33	0.91	3.41	0.84	3.47	1.05	1.178
11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.51	0.79	3.37	0.85	3.59	0.80	3.53	0.83	0.793
รวม	3.60	0.59	3.47	0.62	3.63	0.68	3.49	0.73	0.880
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ	3.62	0.78	3.47	0.83	3.60	0.86	3.68	0.88	0.601
13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.55	0.79	3.57	0.91	3.60	0.79	3.59	0.86	0.048
14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง	3.51	0.66	3.56	0.81	3.53	0.80	3.56	0.89	0.047
15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร	4.04	0.72	4.07	0.71	4.24	0.73	4.18	0.87	0.907
16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น	3.73	0.73	3.80	0.67	3.59	0.88	3.65	0.81	0.895
รวม	3.69	0.54	3.69	0.59	3.71	0.63	3.73	0.71	0.044

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงาน									
17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรัชญาสินเชื่อ	3.45	0.66	3.84	0.71	3.50	0.80	3.85	0.78	4.546**
18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม	3.51	0.69	3.93	0.52	3.84	0.67	4.12	0.69	7.613**
19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ	3.49	0.69	3.87	0.70	3.79	0.72	3.91	0.62	3.973**
20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.38	0.78	3.77	0.66	3.71	0.73	3.79	0.77	3.688*
21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ	3.53	0.74	3.84	0.67	3.59	0.75	3.79	0.64	2.719*
22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.75	0.64	3.91	0.63	3.95	0.66	4.06	0.60	1.900
23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ	3.55	0.69	3.90	0.71	3.84	0.72	4.06	0.74	4.341**
รวม	3.52	0.51	3.87	0.51	3.75	0.57	3.94	0.56	5.881**
ด้านกระบวนการให้บริการ									
24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.36	0.65	3.57	0.69	3.47	0.73	3.59	0.74	1.157
25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.35	0.70	3.47	0.81	3.41	0.75	3.47	0.86	0.319
26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี	3.47	0.72	3.50	0.81	3.45	0.71	3.50	0.90	0.057
รวม	3.39	0.57	3.51	0.67	3.44	0.63	3.52	0.72	0.470
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ									
27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.15	0.87	2.87	1.10	2.64	1.12	2.53	1.11	3.241*
28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และบรรยากาศดี	3.42	0.71	3.59	0.77	3.67	0.76	3.59	0.82	1.095
29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวกในการติดต่อ	3.53	0.63	3.59	0.91	3.66	0.71	3.56	0.79	0.273
30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.45	0.79	3.50	0.79	3.57	0.82	3.59	0.70	0.303
รวม	3.39	0.59	3.39	0.72	3.38	0.71	3.32	0.70	0.097
รวมทั้งหมด	3.52	0.38	3.65	0.45	3.63	0.51	3.66	0.58	0.936

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
 2. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การติดต่อธนาคาร โดยตรงมีความสะดวก

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรัชญาสินเชื่อ
 2. มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม
 3. มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ
 4. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ
1. ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว
 2. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ภาวะเบียดการสมัครไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ประเมินสินเชื่อ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. มีความสุภาพ อ่อนน้อม ศึกษารายละเอียดเหมาะสม ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมี

นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 10,000-20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการบริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 10,000-20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่มียาได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05