

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของเกษตรกรรายย่อย สาขาสมุทรสาคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของเกษตรกรรายย่อย สาขาสมุทรสาคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของเกษตรกรรายย่อย สาขาสมุทรสาคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินระหว่างเดือนเมษายน-สิงหาคม 2552 จำนวน 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงิน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 217 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินรวมทั้งสิ้นจำนวน 7 ข้อ

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงิน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 33 ข้อ

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยวิธีสะดวก ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม – 31 สิงหาคม 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 217 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงิน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงิน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนคุณลักษณะของปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงิน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร สามารถสรุปได้ ดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.69 อายุ 41 - 50 ปี ร้อย ละ 38.81 รองลงมา 30-40 ปี ร้อยละ 26.87 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.69 รองลงมา ต่ำกว่า ปริญญาตรี ร้อยละ 25.37 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 52.24 รองลงมา โสด ร้อยละ 40.30 รับราชการ ดำรง ร้อยละ 68.66 รองลงมา รับราชการครู ร้อยละ 29.85 รายได้เฉลี่ย 30,000ขึ้นไป ร้อยละ 34.33 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.84 วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทย ธนวิญเพื่อเป็นทุนสำรอง ร้อยละ 55.22 รองลงมา เพื่อใช้ในครัวเรือน ร้อยละ 40.30

2.การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.55-4.36$) ทุกรายการ คือ

1. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ
2. กฏระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก
3. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม
4. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ
5. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30ปี และอายุ41-50ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี , ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีส ถาน ภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000บาท วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ เพื่อใช้ในครัวเรือน

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.58-3.75$) ทุก รายการ คือ

1. ค่าธรรมเนียมเหมาะสม
2. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม
3. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม
4. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30-40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด สมรส และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อาชีพรับราชการ ตำรวจ และพยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.91$) จำนวน 1 รายการ คือทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ระดับ ปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด และสมรส อาชีพรับราชการตำรวจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเพื่อใช้ในครัวเรือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.28-3.40$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.73-4.25$) ทุก รายการ คือ

1. มีอธยาศัยดี
2. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
3. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
4. มีความน่าเชื่อถือ
5. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน

6. มีน้ำใจในการให้บริการ

7. มีความรู้ในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง

อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อาชีพรับราชการ ตำรวจ และ พยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญเพื่อการศึกษา, เพื่อใช้ในครัวเรือน และ เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75-3.97$) ทุก รายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว
2. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด สมรส และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อาชีพรับราชการ ตำรวจ และ พยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ เพื่อใช้ในครัวเรือน และ เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61-4.12$) รายการ คือ

1. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย
2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง
3. สถานที่ให้บริการสวยงาม
4. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย
5. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน
6. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี
7. สถานที่ให้บริการสะอาด

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี

อายุ30-40ปี อายุ41-50ปี และอายุมากกว่า 50ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี สถานภาพโสด และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อาชีพรับราชการตำรวจ และพยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า10,000บาท 10,000-20,000บาท 20,001-30,000บาท และมากกว่า 30,000บาท วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญเพื่อใช้ในครัวเรือน และเพื่อเป็นเงินทุนสำรอง

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เงื่อนไขในสัญญาที่มีความเป็นธรรม

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เงื่อนไขในสัญญาที่มีความเป็นธรรม

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
2. กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เงื่อนไขในสัญญาที่มีความเป็นธรรม

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ
3. เงื่อนไขในสัญญาที่มีความเป็นธรรม
4. ชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
2. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
2. กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก
3. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม
4. ชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการนอกสถานที่

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ กำหนดเวลาการชำระหนี้เหมาะสม

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ กำหนดเวลาการชำระหนี้เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีความรู้ในการให้บริการ

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความน่าเชื่อถือ
2. มีน้ำใจในการให้บริการ
3. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีความรู้ให้บริการ
2. มีความน่าเชื่อถือ
3. มีน้ำใจในการให้บริการ
4. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีอรรถาษัคดี

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีความรู้ให้บริการ

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีความน่าเชื่อถือ
2. มีน้ำใจในการให้บริการ
3. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
4. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว
2. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวุฒิประสงค์ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการสวยงาม

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย
2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง
3. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศ
4. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน
5. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการสวยงาม
2. สถานที่ให้บริการสะอาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร ได้ข้อมูลนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.69 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 38.81 รองลงมา 30-40 ปี ร้อยละ 26.87 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.69 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.37 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 52.24 รองลงมา โสด ร้อยละ 40.30 รับราชการ ตำรวจ ร้อยละ 68.66 รองลงมา รับราชการครู ร้อยละ 29.85 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 34.33 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.84 วัตถุประสงค์การขอกู้ เพื่อเป็นทุนสำรอง ร้อยละ 55.22 รองลงมา เพื่อใช้ในครัวเรือน ร้อยละ 40.30

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าข้าราชการและลูกจ้างประจำส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นผู้หญิงที่มีความจำเป็นต้องใช้เงิน เพื่อนำเงินมาเป็นทุนสำรองสำหรับการใช้จ่ายในครอบครัว ดังนั้นการออกแบบกลยุทธ์การตลาดของการบริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ควรคำนึงถึงความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็นเพศหญิงเป็นหลัก

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธเนศ เทพพิทักษ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการสินเชื่อบุคคล Personal

Plus ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์ พบว่าลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายชื่อ ในแต่ละด้าน พบว่า

1.ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.55-4.36$) ทุกรายการ คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิไล จิระวัชร(2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอสรี - ราชวาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสรีราชา ลำดับแรก คือวงเงินกู้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สารีโรจน์ วันมี(2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์มากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อ

2.ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.58-3.75$) ทุกรายการ คือ ค่าธรรมเนียมเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม และกำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมคิด ชัยโลหกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่กำหนดปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย : กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)พบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะปล่อยสินเชื่อให้มากขึ้น จะคำนึงถึงตัวแปรที่สำคัญ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

3.ด้านการจัดจำหน่าย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.91$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.28-3.40$) จำนวน 2 รายการ คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

5.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.73-4.25$) ทุกรายการ คือ มีอัธยาศัยดี ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ มีความน่าเชื่อถือ ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน มีน้ำใจในการให้บริการ มีความรู้ในการให้บริการ

6.ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75-3.97$) ทุกรายการ คือ ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไล จิระวัชร (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอศรีราชา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอศรีราชาอยู่ใน ระดับมากคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสาโรจน์วันมี (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ

7.ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61-4.12$) ทุกรายการ คือ สถานที่จอดรถ สะดวกสบาย สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สถานที่ให้บริการสวยงาม เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี สถานที่ให้บริการสะอาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาโรจน์ วันมี (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุดคือ คือการบริการภาพลักษณ์ของธนาคาร

ดังนั้นสามารถ สรุปได้ว่าการกำหนดกลยุทธ์การตลาดบริการสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มากกว่า ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความคิดเห็นว่าการมีบริการนอกสถานที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมในระดับมากแล้ว จึงไม่

จำเป็นต้องออกแบบการจัดจำหน่ายต่างจากเดิม และการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอยู่แล้ว จึงไม่ต้องเน้นส่งเสริมการตลาดมากนัก

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกตาม อายุ และ วัตถุประสงค์ ที่แตกต่างกัน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านได้ผลดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็น ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อแยกตาม สถานภาพ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกตาม อาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ วรากุลนุเคราะห์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกู้ยืมเงินไทยเคหะสุขทวี ของลูกค้ายานาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) วิทยาลัย สาขาในสำนักงานเขตนครหลวง 3 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยเคหะสุขทวี ของลูกค้ายานาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) วิทยาลัย สาขาในสำนักงานเขตนครหลวง 3 ในด้านผลิตภัณฑ์ มีความแตกต่างกันเมื่อแยกตาม อาชีพ ที่แตกต่างกัน

2. ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็น ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อแยกตาม สถานภาพ และอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ วรากุลนุเคราะห์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกู้ยืมเงินไทยเคหะสุขทวี ของลูกค้ายานาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) วิทยาลัย สาขาในสำนักงานเขตนครหลวง 3 คือ สถานภาพ และอาชีพ

3. ด้านการจัดจำหน่าย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็น ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านการ จัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01เมื่อแยกตาม วัตถุประสงค์ และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกตามการศึกษา และ อาชีพ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็น ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านการ ส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01เมื่อแยกตาม อาชีพ และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกตาม สถานภาพ

5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็น ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในด้าน พนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01เมื่อแยกตาม อายุ สถานภาพ และอาชีพ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกตาม อายุ และอาชีพซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยของ ธเนศ เทพพิทักษ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในการ บริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคารดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด(มหาชน) สาขาราชประสงค์ใน ด้านพนักงาน มีความแตกต่างกันเมื่อแยกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็น ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในด้าน กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01เมื่อแยกตามอายุ และแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกตาม อายุ อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้ บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็น ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในด้าน สิ่งแวดล้อมทางการภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01เมื่อแยกตามอาชีพ และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกตาม การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีความแตกต่างทางด้าน อายุ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในภาพรวมแตกต่างกัน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละด้านแตกต่างกัน ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์การตลาดบริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ควรพิจารณาความแตกต่างของผู้บริโภคทางด้าน อายุ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ประกอบกัน เพราะผู้บริโภคมีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน จึงมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ มีวัตถุประสงค์ในการกู้ เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง และไม่ใช้วงเงินไม่เสียดอกเบี้ย
2. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ เรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ ภาวะเปรียบเทียบต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จึงต้องรักษามาตรฐานไว้สม่ำเสมอ ตลอดไป
3. การออกแบบ กลยุทธ์การตลาดสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ สาขาสมุทรสาคร ควรคำนึงถึงปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพ อาชีพ และวัตถุประสงค์ เพราะปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมากและผลจากการวิจัยนี้อาจใช้เป็นข้อมูลให้ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่นๆ เพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดสินเชื่อกรุงไทยธนวิญต่อไป
4. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ นำผลที่ได้จากการวิจัย ไปกำหนดหัวข้อในการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า
5. นำผลที่ได้จากการวิจัย ไปวางแผนในการบริหารจัดการทรัพยากร เช่นการจัดสรรงบประมาณ การจัดสรรบุคลากร ให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของบริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สาขาอื่นๆ นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยนี้
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน อื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ที่เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป
3. ควรศึกษาปัญหาการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงบริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของบริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ได้ดียิ่งขึ้นต่อไป
4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ อื่นๆ ต่อไป เช่น สินเชื่อเอนกประสงค์สำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ
5. ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่าย เงินกู้กรุงเทพธนวิญ ของลูกค้าเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการนำเสนอบริการใหม่ๆต่อไป