

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 $\infty = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\infty = 0.01$

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

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	81	37.31
2. หญิง	136	62.69
รวม	217	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	52	23.88
2. 30 ปี - 40 ปี	58	26.87
3. 41 ปี - 50 ปี	84	38.80
4. มากกว่า 50 ปี	23	10.45
รวม	217	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	25.37
2. ปริญญาตรี	136	62.69
3. สูงกว่าปริญญาตรี	26	11.94
รวม	217	100.00
สถานภาพสมรส		
1. โสด	88	40.30
2. สมรส	113	52.24
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	16	7.46
รวม	217	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการตำรวจ	149	68.66
ข้าราชการครู	65	29.85
ข้าราชการพยาบาล	3	1.49
รวม	217	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	13.43
2. 10,000-20,000 บาท	71	32.84
3. 20,001-30,000 บาท	42	19.40
4. มากกว่า 30,000 บาท	75	34.33
รวม	217	100.00
วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ		
1. เพื่อการศึกษา	144	4.48
2. เพื่อใช้ในครัวเรือน	89	40.30
3. เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง	120	55.22
รวม	217	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.69 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 38.81 รองลงมา 30-40 ปี ร้อยละ 26.87 และน้อยที่สุด อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 10.45 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.69 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.37 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.94 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 52.24 รองลงมา โสด ร้อยละ 40.30 น้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 7.46 รับราชการตำรวจ ร้อยละ 68.66 รองลงมา รับราชการครู ร้อยละ 29.85 น้อยที่สุด รับราชการพยาบาล ร้อยละ 1.49 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 ขึ้นไป ร้อยละ 34.33 รองลงมา 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 32.84 น้อยที่สุด ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 13.43 วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญเพื่อเป็นทุนสำรอง ร้อยละ 55.22 รองลงมา เพื่อใช้ในครัวเรือน ร้อยละ 40.30 น้อยที่สุด เพื่อการศึกษา ร้อยละ 4.48

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของ
ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูล
ส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ						
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.72	0.68	3.74	0.83	3.73	0.77
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.56	0.71	3.69	0.90	3.64	0.83
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.52	0.65	3.57	0.94	3.55	0.84
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	3.52	0.71	3.76	0.73	3.67	0.73
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.36	0.57	4.36	0.62	4.36	0.60
รวม	3.74	0.46	3.82	0.62	3.79	0.56
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ						
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.48	0.77	3.67	0.85	3.60	0.82
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.44	0.71	3.67	0.79	3.58	0.76
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.76	0.66	3.74	0.83	3.75	0.77
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.80	0.76	3.67	0.87	3.72	0.83
รวม	3.62	0.59	3.68	0.71	3.66	0.67
ด้านการจัดจำหน่าย						
มีบริการนอกสถานที่	2.48	1.05	2.62	1.10	2.57	1.08
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	3.80	0.50	3.98	0.81	3.91	0.71
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.12	0.73	3.19	1.15	3.16	1.01
รวม	3.13	0.55	3.26	0.87	3.21	0.76
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.32	0.71	3.34	0.88	3.33	0.82
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.92	0.57	4.10	0.85	4.03	0.76
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	4.04	0.54	4.24	0.62	4.16	0.59
รวม	4.12	0.53	4.33	0.65	4.25	0.61
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ						
มีความรู้ในการให้บริการ	4.12	0.60	4.33	0.69	4.25	0.66
มีความน่าเชื่อถือ	3.96	0.68	4.00	0.77	3.99	0.73
มีน้ำใจในการให้บริการ	3.96	0.61	4.19	0.71	4.10	0.68

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินค้าของกรุงเทพมหานครของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
มีอัตราค่าดี	3.72	0.74	3.74	0.99	3.73	0.90
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	3.98	0.50	4.13	0.63	4.07	0.58
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.76	0.66	3.74	0.80	3.75	0.75
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.08	0.64	3.90	0.91	3.97	0.82
รวม	3.96	0.61	3.79	0.90	3.85	0.80
ด้านกระบวนการให้บริการ						
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.93	0.59	3.81	0.75	3.86	0.69
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.64	0.64	3.60	0.96	3.61	0.85
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	3.80	0.65	3.90	0.79	3.87	0.74
รวม	3.88	0.60	3.90	0.85	3.90	0.76
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ						
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.64	0.64	3.60	0.96	3.61	0.85
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.80	0.65	3.90	0.79	3.87	0.74
สถานที่ให้บริการสวยงาม	3.88	0.60	3.90	0.85	3.90	0.76
สถานที่ให้บริการสะอาด	3.96	0.61	4.21	0.61	4.12	0.62
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	3.92	0.57	4.14	0.65	4.06	0.62
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	3.76	0.52	4.00	0.70	3.91	0.65
ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	3.88	0.53	4.00	0.66	3.96	0.61
รวม	3.83	0.51	3.97	0.63	3.92	0.59
รวมทั้งหมด	3.65	0.40	3.72	0.60	3.69	0.53

จากตารางที่ 4.2 ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) 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

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

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.91$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.03-4.16$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
2. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.73-4.25$) ทุกรายการ คือ

1. มีอัธยาศัยดี
2. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
3. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
4. มีความน่าเชื่อถือ
5. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน
6. มีน้ำใจในการให้บริการ
7. มีความรู้ในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61-3.87$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว
2. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง

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

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ										
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.13	0.62	3.67	0.59	3.65	0.80	3.29	1.11	3.73	0.77
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.81	0.66	3.78	0.73	3.58	0.81	3.14	1.35	3.64	0.83
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.81	0.66	3.33	0.91	3.58	0.76	3.43	1.27	3.55	0.84
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	4.25	0.58	3.50	0.71	3.46	0.65	3.57	0.79	3.67	0.73
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.69	0.48	4.22	0.65	4.23	0.59	4.43	0.53	4.36	0.60
รวม	4.14	0.40	3.70	0.45	3.70	0.57	3.57	0.85	3.79	0.56
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ										
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.63	0.72	3.78	0.94	3.42	0.81	3.71	0.76	3.60	0.82
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.69	0.60	3.67	0.97	3.46	0.71	3.57	0.79	3.58	0.76
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	4.06	0.44	3.67	0.91	3.62	0.80	3.71	0.76	3.75	0.77
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	4.06	0.57	3.56	1.04	3.62	0.80	3.71	0.76	3.72	0.83
รวม	3.86	0.45	3.67	0.79	3.53	0.68	3.68	0.72	3.66	0.67
ด้านการจัดจำหน่าย										
มีบริการนอกสถานที่	2.81	1.05	2.17	1.15	2.69	1.09	2.57	0.79	2.57	1.08
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	4.06	0.68	3.89	0.83	3.85	0.67	3.86	0.69	3.91	0.71
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.50	0.89	2.72	1.23	3.15	0.83	3.57	0.98	3.16	1.01
รวม	3.46	0.74	2.93	0.88	3.23	0.70	3.33	0.61	3.21	0.76
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.63	0.72	3.33	1.08	3.12	0.77	3.00	0.58	3.28	0.85
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.81	0.75	3.11	1.13	3.23	0.76	3.00	0.82	3.31	0.91
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.81	0.75	3.28	1.07	3.31	0.93	3.14	0.69	3.40	0.92
รวม	3.75	0.68	3.24	1.01	3.22	0.74	3.05	0.59	3.33	0.82

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ										
มีความรู้ในการให้บริการ	4.50	0.52	4.06	0.73	3.85	0.73	3.57	0.98	4.03	0.76
มีความน่าเชื่อถือ	4.50	0.52	4.11	0.68	4.00	0.57	4.14	0.38	4.16	0.59
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.63	0.50	4.22	0.55	4.08	0.63	4.14	0.69	4.25	0.61
มีอัธยาศัยดี	4.63	0.50	4.17	0.71	4.12	0.59	4.14	0.90	4.25	0.66
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.19	0.75	3.89	0.90	3.92	0.56	4.00	0.82	3.99	0.73
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.56	0.51	4.00	0.77	3.92	0.56	4.00	0.82	4.10	0.68
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.13	0.89	3.39	1.04	3.77	0.76	3.57	0.79	3.73	0.90
รวม	4.45	0.48	3.98	0.64	3.95	0.52	3.94	0.63	4.07	0.58
ด้านกระบวนการให้บริการ										
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19	0.54	3.50	0.86	3.65	0.75	3.71	0.49	3.75	0.75
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.56	0.63	3.61	0.92	3.88	0.71	3.86	0.69	3.97	0.82
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี	4.44	0.63	3.39	0.98	3.85	0.61	3.71	0.49	3.85	0.80
รวม	4.40	0.52	3.50	0.76	3.79	0.61	3.76	0.46	3.86	0.69
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ										
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.94	0.85	3.50	0.92	3.62	0.75	3.14	0.90	3.61	0.85
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	4.19	0.66	3.78	0.81	3.81	0.69	3.57	0.79	3.87	0.74
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.31	0.70	3.72	0.67	3.81	0.80	3.71	0.76	3.90	0.76
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.38	0.62	3.94	0.64	4.08	0.63	4.14	0.38	4.12	0.62
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.25	0.68	4.06	0.64	3.96	0.66	4.00	0.00	4.06	0.62
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.19	0.54	3.78	0.65	3.85	0.67	3.86	0.69	3.91	0.65
ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.19	0.54	3.94	0.54	3.88	0.71	3.71	0.49	3.96	0.61
รวม	4.21	0.55	3.82	0.55	3.86	0.64	3.73	0.38	3.92	0.59
รวมทั้งหมด	4.04	0.43	3.55	0.58	3.61	0.50	3.58	0.46	3.69	0.53

จากตารางที่ 4.3 ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีอายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีอายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.81-4.69$) ทุกรายการ คือ

- 1.กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก
 - 2.วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ
 - 3.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
 - 4.เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม
 - 5.ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับที่มีอายุ 41-50ปี

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุ 30-40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50-4.22$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม
 2. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
 3. กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก
 4. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ
- นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุมากกว่า50ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.57-4.43$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม
 2. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ
- นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63-4.06$) ทุกรายการ คือ

1. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม

2. ค่าธรรมเนียมเหมาะสม

3. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม

4. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับที่มี อายุ30-40ปี และ 50ปีขึ้นไป

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุ30-40ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.56-3.67$) จำนวน 2 รายการคือ

1. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม

2. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุต่ำกว่า30ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50-4.06$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง

2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับที่มี อายุ 50ปีขึ้นไป

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุ 30-40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89$) จำนวน 1 รายการคือทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และ ระดับน้อย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 41-50ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.85$) จำนวน 1 รายการคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63-3.81$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ

2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน

3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.11-3.33$) ทุก รายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
2. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับที่มี อายุ 41-50 ปี และ มากกว่า 50ปี

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.50-4.63$) 0จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีความรู้ในการให้บริการ
2. มีความน่าเชื่อถือ
3. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
4. มีน้ำใจในการให้บริการ
5. มีธรรมาศยดี

นอกนั้นอยู่ในระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุ 30-40ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89-4.22$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน
2. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
3. มีความรู้ในการให้บริการ
4. มีความน่าเชื่อถือ
5. มีธรรมาศยดี
6. มีน้ำใจในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุ 41-50ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.77-4.22$) ทุก รายการ คือ

1. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
2. มีความรู้ในการให้บริการ
3. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน
4. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

5. มีความน่าเชื่อถือ

6. มีน้ำใจในการให้บริการ

7. มีธรรมาศยดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับที่มี อายุ มากกว่า 50ปี

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีที่มีอายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

นอกนั้นอยู่ในระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีอายุ30-40ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50-3.60$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีอายุ 41-50ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.65-3.8$)ทุก รายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานกันอย่างดี

3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.94-4.38$) ทุก รายการ คือ

1. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย

2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง

3. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย

4. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน

5. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี

6. สถานที่ให้บริการสวยงาม

7. สถานที่ให้บริการสะอาด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับที่มี อายุ30-40ปี 41-50ปี และอายุมากกว่า 50ปี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ								
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.71	0.85	3.74	0.70	3.75	1.04	3.73	0.77
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.59	0.71	3.67	0.79	3.63	1.30	3.64	0.83
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.53	0.94	3.50	0.83	3.88	0.64	3.55	0.84
เงื่อนไขในสัญญาเป็นธรรม	3.65	0.79	3.67	0.65	3.75	1.04	3.67	0.73
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.29	0.59	4.38	0.58	4.38	0.74	4.36	0.60
รวม	3.75	0.63	3.79	0.51	3.88	0.74	3.79	0.56
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ								
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.53	0.72	3.55	0.86	4.00	0.76	3.60	0.82
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.47	0.72	3.55	0.77	4.00	0.76	3.58	0.76
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.65	0.70	3.71	0.81	4.13	0.64	3.75	0.77
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.59	0.80	3.71	0.86	4.00	0.76	3.72	0.83
รวม	3.56	0.58	3.63	0.69	4.03	0.65	3.66	0.67
ด้านการจัดจำหน่าย								
มีบริการนอกสถานที่	2.82	1.13	2.33	1.03	3.25	0.89	2.57	1.08
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	3.76	0.66	3.88	0.71	4.38	0.74	3.91	0.71
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.29	0.85	3.02	1.05	3.63	1.06	3.16	1.01
รวม	3.29	0.72	3.08	0.77	3.75	0.66	3.21	0.76
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.18	0.64	3.19	0.89	4.00	0.76	3.28	0.85
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.18	0.81	3.31	0.95	3.63	0.92	3.31	0.91
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.29	0.85	3.33	0.95	4.00	0.76	3.40	0.92
รวม	3.22	0.72	3.28	0.85	3.88	0.73	3.33	0.82

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินเช็กรุงเทพธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามระดับการศึกษา(ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญา ตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ								
มีความรู้ในการให้บริการ	3.88	0.70	4.05	0.79	4.25	0.71	4.03	0.76
มีความน่าเชื่อถือ	4.00	0.61	4.24	0.58	4.13	0.64	4.16	0.59
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.18	0.53	4.24	0.62	4.50	0.76	4.25	0.61
มีอัธยาศัยดี	4.18	0.53	4.24	0.69	4.50	0.76	4.25	0.66
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	3.94	0.56	3.98	0.75	4.13	0.99	3.99	0.73
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.88	0.60	4.14	0.68	4.38	0.74	4.10	0.68
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.76	0.66	3.64	0.96	4.13	0.99	3.73	0.90
รวม	3.97	0.51	4.07	0.58	4.29	0.75	4.07	0.58
ด้านกระบวนการให้บริการ								
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.71	0.77	3.71	0.67	4.00	1.07	3.75	0.75
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.94	0.75	3.93	0.81	4.25	1.04	3.97	0.82
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	3.76	0.75	3.88	0.80	3.88	0.99	3.85	0.80
รวม	3.80	0.68	3.84	0.66	4.04	0.95	3.86	0.69
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ								
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.65	0.93	3.55	0.83	3.88	0.83	3.61	0.85
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.76	0.83	3.86	0.75	4.13	0.35	3.87	0.74
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.06	0.66	3.74	0.80	4.38	0.52	3.90	0.76
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.18	0.64	4.02	0.60	4.50	0.53	4.12	0.62
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.06	0.66	3.98	0.60	4.50	0.53	4.06	0.62
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	3.94	0.66	3.86	0.65	4.13	0.64	3.91	0.65
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	3.94	0.66	3.93	0.60	4.13	0.64	3.96	0.61
รวม	3.94	0.65	3.85	0.58	4.23	0.39	3.92	0.59
รวมทั้งหมด	3.65	0.48	3.65	0.52	4.01	0.60	3.69	0.53

จากตารางที่ 4.4 ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.53-4.29$) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.53-3.65$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม
2. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม
3. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.55-3.71$) ทุก รายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.76$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.88$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง และระดับน้อย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63-4.38$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.18-3.29$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
 2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
 3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63-4.00$) ทุก รายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.76-4.18$) ทุก รายการ คือ

1. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
2. มีความรู้ในการให้บริการ
3. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

4. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน

5. มีความน่าเชื่อถือ

6. มีน้ำใจในการให้บริการ

7. มีธรรมาศัยดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.71-3.94$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ระดับการศึกษาต่ำกว่า

ปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.65-4.18$) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย

2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง

3. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย

4. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน

5. สถานที่ให้บริการสวยงาม

6. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี

7. สถานที่ให้บริการสะอาด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 2รายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี

2. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ								
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.00	0.73	3.49	0.74	4.00	0.71	3.73	0.77
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.85	0.72	3.40	0.88	4.20	0.45	3.64	0.83
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.56	0.93	3.49	0.82	4.00	0.00	3.55	0.84
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	3.96	0.81	3.40	0.55	4.00	0.71	3.67	0.73
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.56	0.51	4.20	0.58	4.40	0.89	4.36	0.60
รวม	3.99	0.54	3.59	0.53	4.12	0.46	3.79	0.56
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ								
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.63	0.84	3.57	0.85	3.60	0.55	3.60	0.82
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.59	0.75	3.57	0.81	3.60	0.55	3.58	0.76
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.93	0.83	3.51	0.66	4.40	0.55	3.75	0.77
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.74	0.94	3.60	0.74	4.40	0.55	3.72	0.83
รวม	3.72	0.73	3.56	0.63	4.00	0.50	3.66	0.67
ด้านการจัดจำหน่าย								
มีบริการนอกสถานที่	2.70	1.23	2.46	0.95	2.60	1.14	2.57	1.08
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	4.00	0.78	3.80	0.68	4.20	0.45	3.91	0.71
สามารถติดต่อธนาคาร โดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.19	1.11	3.09	0.98	3.60	0.55	3.16	1.01
รวม	3.30	0.90	3.11	0.67	3.47	0.56	3.21	0.76
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.52	0.85	3.11	0.87	3.20	0.45	3.28	0.85
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.56	0.97	3.11	0.87	3.40	0.55	3.31	0.91
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.74	0.81	3.17	0.98	3.20	0.45	3.40	0.92
รวม	3.60	0.83	3.13	0.80	3.27	0.43	3.33	0.82

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินค้าของกรุงเทพมหานครของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามสถานภาพ(ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ								
มีความรู้ในการให้บริการ	4.44	0.64	3.69	0.72	4.20	0.45	4.03	0.76
มีความน่าเชื่อถือ	4.44	0.58	3.94	0.54	4.20	0.45	4.16	0.59
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.56	0.58	4.03	0.57	4.20	0.45	4.25	0.61
มีอัธยาศัยดี	4.52	0.64	4.09	0.61	4.00	0.71	4.25	0.66
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.11	0.85	3.91	0.66	3.80	0.45	3.99	0.73
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.37	0.69	3.91	0.66	4.00	0.00	4.10	0.68
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.93	1.14	3.54	0.70	4.00	0.00	3.73	0.90
รวม	4.34	0.62	3.87	0.51	4.06	0.30	4.07	0.58
ด้านกระบวนการให้บริการ								
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.93	0.87	3.60	0.60	3.80	0.84	3.75	0.75
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.19	0.92	3.80	0.63	4.00	1.22	3.97	0.82
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	4.00	1.00	3.71	0.62	4.00	0.71	3.85	0.80
รวม	4.04	0.84	3.70	0.50	3.93	0.83	3.86	0.69
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ								
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.78	0.80	3.43	0.88	4.00	0.71	3.61	0.85
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	4.00	0.73	3.74	0.74	4.00	0.71	3.87	0.74
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.04	0.76	3.77	0.77	4.00	0.71	3.90	0.76
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.26	0.66	4.00	0.59	4.20	0.45	4.12	0.62
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.15	0.72	3.97	0.57	4.20	0.45	4.06	0.62
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.07	0.68	3.74	0.61	4.20	0.45	3.91	0.65
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.04	0.65	3.86	0.60	4.20	0.45	3.96	0.61
รวม	4.05	0.64	3.79	0.54	4.11	0.53	3.92	0.59
รวมทั้งหมด	3.86	0.59	3.54	0.46	3.85	0.37	3.69	0.53

จากตารางที่ 4.5 ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น โสัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น โสัด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) จำนวน 1 รายการ คือ ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นใน อยู่ระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สมรส มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.20$) จำนวน 1 รายการ คือ ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นใน อยู่ระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็นหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00-4.40$) ทุก รายการ คือ

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ
3. เงื่อนไขในสัญญาความเป็นธรรม
4. กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก
5. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น โสัด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.59-3.93$) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่สมรส และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น โสัด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นใน อยู่ระดับ ปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่สมรส

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็นหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.60-4.20$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. สามารถติดต่อธนาคาร โดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นใน อยู่ระดับ ปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็นโสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.52-3.74$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สมรส มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.11-3.17$) ทุก รายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ที่เป็นหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็นโสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.52-4.56$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีธรรมาศยดี
2. มีน้ำใจในการให้บริการ

นอกนั้นใน อยู่ระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สมรส มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.54-4.09$) ทุก รายการ คือ

1. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
2. มีความรู้ในการให้บริการ
3. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน
4. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

5. มีความน่าเชื่อถือ

6. มีน้ำใจในการให้บริการ

7. มีอัธยาศัยดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ที่เป็น หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.93-4.19$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่สมรส และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.78-$

4.26) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย

2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง

3. สถานที่ให้บริการสวยงาม

4. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน

5. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย

6. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี

7. สถานที่ให้บริการสะอาด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่เป็นหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สมรส มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.74-4.00$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง

2. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย

3. สถานที่ให้บริการสวยงาม

4. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน

5. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี

6. สถานที่ให้บริการสะอาด

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอาชีพ

รายการ	ข้าราชการ ตำรวจ		ข้าราชการครู		ข้าราชการ พยาบาล		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ								
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.76	0.76	3.45	0.76	4.20	0.63	3.73	0.77
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.73	0.80	3.25	0.79	4.10	0.74	3.64	0.83
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.81	0.62	3.25	0.91	3.20	1.14	3.55	0.84
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	3.81	0.74	3.25	0.55	4.00	0.67	3.67	0.73
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.51	0.65	4.10	0.45	4.30	0.48	4.36	0.60
รวม	3.92	0.52	3.46	0.54	3.96	0.54	3.79	0.56
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ								
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.73	0.80	3.40	0.75	3.50	0.97	3.60	0.82
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.62	0.83	3.45	0.69	3.70	0.67	3.58	0.76
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.84	0.80	3.35	0.59	4.20	0.63	3.75	0.77
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.81	0.91	3.40	0.68	4.00	0.67	3.72	0.83
รวม	3.75	0.70	3.40	0.55	3.85	0.63	3.66	0.67
ด้านการจัดจำหน่าย								
มีบริการนอกสถานที่	2.81	1.08	2.30	0.98	2.20	1.14	2.57	1.08
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	4.00	0.78	3.65	0.59	4.10	0.57	3.91	0.71
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือ คนกลาง	3.43	0.96	2.70	0.86	3.10	1.20	3.16	1.01
รวม	3.41	0.80	2.88	0.59	3.13	0.77	3.21	0.76
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.59	0.80	2.70	0.66	3.30	0.82	3.28	0.85
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.65	0.79	2.65	0.67	3.40	1.07	3.31	0.91
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.68	0.82	2.90	0.97	3.40	0.84	3.40	0.92
รวม	3.64	0.73	2.75	0.63	3.37	0.87	3.33	0.82

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินเช็กรุงเทพธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามอาชีพ(ต่อ)

รายการ	ข้าราชการ ตำรวจ		ข้าราชการครู		ข้าราชการ พยาบาล		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ								
มีความรู้ในการให้บริการ	4.19	0.66	3.50	0.76	4.50	0.53	4.03	0.76
มีความน่าเชื่อถือ	4.22	0.58	3.90	0.55	4.50	0.53	4.16	0.59
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.35	0.59	3.95	0.60	4.50	0.53	4.25	0.61
มีอัธยาศัยดี	4.27	0.69	4.10	0.64	4.50	0.53	4.25	0.66
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.14	0.71	3.85	0.67	3.70	0.82	3.99	0.73
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.22	0.67	3.80	0.62	4.30	0.67	4.10	0.68
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.00	0.85	3.35	0.59	3.50	1.27	3.73	0.90
รวม	4.20	0.59	3.78	0.47	4.21	0.58	4.07	0.58
ด้านกระบวนการให้บริการ								
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.89	0.77	3.40	0.60	3.90	0.74	3.75	0.75
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.05	0.91	3.65	0.59	4.30	0.67	3.97	0.82
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	3.97	0.80	3.55	0.51	4.00	1.15	3.85	0.80
รวม	3.97	0.75	3.53	0.48	4.07	0.66	3.86	0.69
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ								
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.89	0.77	3.05	0.76	3.70	0.82	3.61	0.85
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	4.11	0.61	3.30	0.66	4.10	0.74	3.87	0.74
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.05	0.74	3.50	0.76	4.10	0.57	3.90	0.76
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.27	0.61	3.85	0.59	4.10	0.57	4.12	0.62
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.24	0.60	3.70	0.57	4.10	0.57	4.06	0.62
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.11	0.61	3.55	0.51	3.90	0.74	3.91	0.65
ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.11	0.61	3.60	0.50	4.10	0.57	3.96	0.61
รวม	4.11	0.54	3.51	0.47	4.01	0.58	3.92	0.59
รวมทั้งหมด	3.86	0.52	3.33	0.35	3.80	0.54	3.69	0.53

จากตารางที่ 4.6 ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกองทุนรวมไทยชนวิภู ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.73-4.51$) จำนวน 1 รายการ คือ ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ครู มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.10$) จำนวน 1 รายการ คือ ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็นพยาบาล มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00-4.30$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. เงื่อนไขในสัญญาความเป็นธรรม
2. กฏระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก
3. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
4. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ระดับ ปานกลาง

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.62-3.84$) ทุกรายการ คือ 1. ค่าธรรมเนียมเหมาะสม

2. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม
3. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม
4. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น พยาบาล

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ครู มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.35-3.45$) ทุกรายการ คือ

1. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม
2. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม
3. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม

4. ค่าธรรมเนียมเหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ครู มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.65$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง และ ระดับ น้อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น พยาบาล

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.59-3.68$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ครู มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.60-2.90$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น พยาบาล

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00-4.35$) ทุก รายการ คือ

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

6. มีธรรมาศัยดี

7. มีน้ำใจในการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น พยาบาล

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ครู มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} =$

3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50-4.10$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. มีความรู้ในการให้บริการ

2. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

3. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน

4. มีความน่าเชื่อถือ

5. มีน้ำใจในการให้บริการ

6. มีธรรมาศัยดี

นอกนั้นอยู่ระดับ ปานกลาง

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89-$

4.05) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น พยาบาล

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็น ครู มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} =$

3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.55-3.65$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

2. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ ปานกลาง

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น ตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89-$

4.27) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย

2. สถานที่ให้บริการสวยงาม

3. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง

4. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย
5. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน
6. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี
7. สถานที่ให้บริการสะอาด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ค่าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น พยาบาล

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่เป็น ครู มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} =$

3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50-3.85$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการสวยงาม
2. เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย
3. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน
4. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี
5. สถานที่ให้บริการสะอาด

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ ปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า10,000		10,000-20,000		20,001-30,000		มากกว่า30,000		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ										
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.67	0.71	4.00	0.62	3.92	0.76	3.39	0.84	3.73	0.77
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.78	0.67	3.86	0.64	3.69	0.85	3.35	0.98	3.64	0.83
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	4.00	0.00	3.32	0.95	3.69	0.85	3.52	0.85	3.55	0.84
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	4.00	0.87	3.91	0.61	3.54	0.78	3.39	0.66	3.67	0.73
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.78	0.44	4.41	0.50	4.23	0.60	4.22	0.67	4.36	0.60
รวม	4.04	0.38	3.90	0.50	3.82	0.54	3.57	0.64	3.79	0.56
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ										
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.56	0.53	3.59	0.80	3.69	0.95	3.57	0.90	3.60	0.82
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.56	0.88	3.68	0.57	3.46	0.97	3.57	0.79	3.58	0.76
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.56	0.88	3.95	0.72	3.85	0.80	3.57	0.73	3.75	0.77
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.33	1.22	3.86	0.64	3.92	0.86	3.61	0.78	3.72	0.83
รวม	3.50	0.74	3.77	0.55	3.73	0.80	3.58	0.68	3.66	0.67
ด้านการจัดจำหน่าย										
มีบริการนอกสถานที่	2.56	1.33	2.27	0.94	2.85	1.34	2.70	0.93	2.57	1.08
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	3.56	0.88	4.00	0.69	4.08	0.64	3.87	0.69	3.91	0.71
สามารถติดต่อธนาคาร โดยตรงไม่ผ่านตัวแทน หรือคนกลาง	2.78	1.09	3.14	0.99	3.31	1.03	3.26	1.01	3.16	1.01
รวม	2.96	1.02	3.14	0.69	3.41	0.90	3.28	0.65	3.21	0.76
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.44	0.88	3.27	0.83	3.31	0.95	3.22	0.85	3.28	0.85
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.67	1.00	3.32	0.95	3.38	0.96	3.13	0.81	3.31	0.91
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.67	0.87	3.27	0.83	3.54	1.13	3.35	0.93	3.40	0.92
รวม	3.59	0.83	3.29	0.82	3.41	0.97	3.23	0.73	3.33	0.82

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินค้าของกรุงเทพมหานครของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า10,000		10,000-20,000		20,001-30,000		มากกว่า30,000		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ										
มีความรู้ในการให้บริการ	4.44	0.53	4.05	0.84	4.15	0.55	3.78	0.80	4.03	0.76
มีความน่าเชื่อถือ	4.22	0.67	4.32	0.57	4.31	0.63	3.91	0.51	4.16	0.59
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.33	0.50	4.32	0.65	4.38	0.65	4.09	0.60	4.25	0.61
มีอัธยาศัยดี	4.22	0.67	4.36	0.58	4.38	0.77	4.09	0.67	4.25	0.66
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.00	0.71	3.91	0.75	4.31	0.75	3.87	0.69	3.99	0.73
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.11	0.78	4.14	0.71	4.31	0.63	3.96	0.64	4.10	0.68
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.56	0.88	3.77	1.02	3.85	0.90	3.70	0.82	3.73	0.90
รวม	4.13	0.58	4.12	0.60	4.24	0.59	3.91	0.56	4.07	0.58
ด้านกระบวนการให้บริการ										
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.67	0.87	3.91	0.68	3.77	0.83	3.61	0.72	3.75	0.75
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.11	1.05	4.18	0.73	3.92	0.86	3.74	0.75	3.97	0.82
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	4.00	0.87	3.91	0.97	4.00	0.71	3.65	0.65	3.85	0.80
รวม	3.93	0.88	4.00	0.67	3.90	0.74	3.67	0.60	3.86	0.69
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ										
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.67	0.87	3.77	0.81	3.62	0.77	3.43	0.95	3.61	0.85
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.78	0.83	4.00	0.69	3.69	0.85	3.87	0.69	3.87	0.74
สถานที่ให้บริการสวยงาม	3.78	0.83	4.05	0.79	3.77	0.83	3.87	0.69	3.90	0.76
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.11	0.60	4.14	0.64	4.08	0.86	4.13	0.46	4.12	0.62
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.00	0.71	4.18	0.59	3.85	0.80	4.09	0.51	4.06	0.62
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	3.89	0.60	4.00	0.62	3.77	0.83	3.91	0.60	3.91	0.65
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.00	0.50	3.91	0.61	3.92	0.76	4.00	0.60	3.96	0.61
รวม	3.89	0.63	4.01	0.55	3.81	0.73	3.90	0.54	3.92	0.59
รวมทั้งหมด	3.72	0.53	3.75	0.53	3.76	0.65	3.59	0.47	3.69	0.53

จากตารางที่ 4.7 ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) จำนวน 1 รายการ คือชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.86-4.41$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.54-4.23$) ทุกรายการ คือ

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

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.52-4.22$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ
2. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม
2. ค่าธรรมเนียมเหมาะสม
3. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000บาท มีความ คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.59-3.95$) ทุกรายการคือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มี รายได้มากกว่า 30,000บาท

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000บาท มีความ คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.69-3.85$) จำนวน 3 รายการ

1. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม
2. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม
3. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.56$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มี รายได้ 20,001-30,000บาท และมากกว่า 30,000บาท

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000บาท มีความ คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 1รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ ปานกลางและ ระดับ น้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
2. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.27-3.32$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
2. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มี รายได้มากกว่า 30,000บาท

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.54$) จำนวน 1 รายการ คือ มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.56-4.44$) ทุก รายการ คือ

1. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
2. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน
3. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
4. มีความน่าเชื่อถือ
5. มีอธยาศัยดี
6. มีน้ำใจในการให้บริการ
7. มีความรู้ในการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มี รายได้ 10,000-20,000บาท 20,001-30,000บาท และมากกว่า 30,000บาท

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.67-4.11$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มี รายได้ 10,000-20,000บาท 20,001-30,000บาท และมากกว่า 30,000บาท

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.67-4.11$) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มี รายได้ 10,000-20,000บาท 20,001-30,000บาท และมากกว่า 30,000บาท

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์

รายการ	การศึกษา		ใช้ในครัวเรือน		เงินทุนสำรอง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ								
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.67	0.58	3.85	0.72	3.57	0.77	4.67	0.58
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	4.33	0.58	3.81	0.79	3.46	0.84	4.33	0.58
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.67	0.58	3.74	0.66	3.41	0.96	3.67	0.58
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	4.67	0.58	3.67	0.73	3.59	0.69	4.67	0.58
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	5.00	0.00	4.19	0.68	4.43	0.50	5.00	0.00
รวม	4.47	0.23	3.85	0.54	3.69	0.56	4.47	0.23
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ								
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	4.33	0.58	3.56	0.80	3.57	0.83	4.33	0.58
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	4.33	0.58	3.56	0.75	3.54	0.77	4.33	0.58
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	4.67	0.58	3.70	0.82	3.70	0.70	4.67	0.58
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	4.33	0.58	3.63	0.93	3.73	0.77	4.33	0.58
รวม	4.42	0.52	3.61	0.72	3.64	0.61	4.42	0.52
ด้านการจัดจำหน่าย								
มีบริการนอกสถานที่	3.00	2.00	2.41	1.05	2.65	1.03	3.00	2.00
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	5.00	0.00	3.70	0.72	3.97	0.64	5.00	0.00
สามารถติดต่อธนาคาร โดยตรงไม่ผ่านตัวแทน หรือคนกลาง	3.67	1.15	2.96	0.94	3.27	1.04	3.67	1.15
รวม	3.89	1.02	3.02	0.77	3.30	0.72	3.89	1.02
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	4.00	0.00	3.15	0.82	3.32	0.88	4.00	0.00
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	4.00	0.00	3.19	0.88	3.35	0.95	4.00	0.00
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	4.00	0.00	3.22	0.97	3.49	0.90	4.00	0.00
รวม	4.00	0.00	3.19	0.79	3.39	0.84	4.00	0.00

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ(ต่อ)

รายการ	การศึกษา		ใช้ในครัวเรือน		เงินทุนสำรอง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	\bar{X}	SD	\bar{X}
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ								
มีความรู้ในการให้บริการ	4.67	0.58	4.04	0.76	3.97	0.76	4.67	0.58
มีความน่าเชื่อถือ	4.67	0.58	4.07	0.62	4.19	0.57	4.67	0.58
มีน้ำใจในการให้บริการ	5.00	0.00	4.22	0.58	4.22	0.63	5.00	0.00
มีธรรมาสัยดี	5.00	0.00	4.15	0.72	4.27	0.61	5.00	0.00
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.67	0.58	3.96	0.71	3.95	0.74	4.67	0.58
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.67	0.58	4.04	0.65	4.11	0.70	4.67	0.58
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.33	0.58	3.52	0.89	3.84	0.90	4.33	0.58
รวม	4.71	0.38	4.00	0.55	4.08	0.60	4.71	0.38
ด้านกระบวนการให้บริการ								
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	0.58	3.59	0.75	3.78	0.71	4.67	0.58
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.67	0.58	3.89	0.89	3.97	0.76	4.67	0.58
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	4.67	0.58	3.70	0.91	3.89	0.70	4.67	0.58
รวม	4.67	0.58	3.73	0.73	3.88	0.64	4.67	0.58
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ								
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.00	0.00	3.52	0.89	3.65	0.86	4.00	0.00
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	4.33	0.58	3.63	0.74	4.00	0.71	4.33	0.58
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.33	0.58	3.70	0.91	4.00	0.62	4.33	0.58
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.67	0.58	4.07	0.68	4.11	0.57	4.67	0.58
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.33	0.58	3.93	0.73	4.14	0.54	4.33	0.58
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.00	0.00	3.70	0.61	4.05	0.66	4.00	0.00
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.00	0.00	3.85	0.66	4.03	0.60	4.00	0.00
รวม	4.24	0.16	3.77	0.62	4.00	0.57	4.24	0.16
รวมทั้งหมด	4.34	0.21	3.60	0.55	3.71	0.50	4.34	0.21

จากตารางที่ 4.8 ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 1 รายการ คือ ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ นอกนั้นอยู่ในระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.67-4.19$) ทุกรายการ คือ

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

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.57-4.43$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
3. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม
3. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ระดับ ปานกลาง

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) จำนวน 1 รายการ คือกำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.56-3.70$) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งสอดคล้องกับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเงินลงทุนสำรอง

ด้านการจัดจำหน่าย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ มาก และระดับปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.70$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง และ ระดับ น้อย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเงินลงทุนสำรอง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.97$) จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง และ ระดับน้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.15-3.22$) ทุก รายการ คือ

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
2. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เป็นเงินลงทุนสำรอง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.67-5.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีความรู้ในการให้บริการ
2. มีความน่าเชื่อถือ
3. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน
4. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
5. มีน้ำใจในการให้บริการ
6. มีธรรมาศยดี

นอกนั้นอยู่ใน ระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.52-4.22$) ทุก รายการ คือ

1. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
2. ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน
3. มีความรู้ในการให้บริการ
4. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
5. มีความน่าเชื่อถือ
6. มีธรรมาศยดี
7. มีน้ำใจในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเงินสุรารอง

ด้านกระบวนการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว
3. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.59-3.89$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี
3. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว

ซึ่งสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการสะอาด นอกนั้นอยู่ใน ระดับ มาก

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.52-4.07$) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งสอดคล้องกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
 ดินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
 กรุงไทยธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ					
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.72	0.68	3.74	0.83	0.389
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.56	0.71	3.69	0.90	0.402
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.52	0.65	3.57	0.94	0.179
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	3.52	0.71	3.76	0.73	0.739
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.36	0.57	4.36	0.62	0.541
รวม	3.74	0.46	3.82	0.62	0.063
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ					
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.48	0.77	3.67	0.85	0.583
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.44	0.71	3.67	0.79	0.547
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.76	0.66	3.74	0.83	0.268
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.80	0.76	3.67	0.87	0.627
รวม	3.62	0.59	3.68	0.71	0.419
ด้านการจัดจำหน่าย					
มีบริการนอกสถานที่	2.48	1.05	2.62	1.10	0.969
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	3.80	0.50	3.98	0.81	0.166
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.12	0.73	3.19	1.15	0.006
รวม	3.13	0.55	3.26	0.87	0.048
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.32	0.71	3.34	0.88	0.141
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.92	0.57	4.10	0.85	0.187
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	4.04	0.54	4.24	0.62	0.279
รวม	4.12	0.53	4.33	0.65	0.149

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามเพศ(ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
มีความรู้ในการให้บริการ	4.12	0.60	4.33	0.69	0.033
มีความน่าเชื่อถือ	3.96	0.68	4.00	0.77	0.040
มีน้ำใจในการให้บริการ	3.96	0.61	4.19	0.71	0.011
มีอัธยาศัยดี	3.72	0.74	3.74	0.99	0.048
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	3.98	0.50	4.13	0.63	0.638
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.76	0.66	3.74	0.80	0.075
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.08	0.64	3.90	0.91	0.119
รวม	3.96	0.61	3.79	0.90	0.047
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.93	0.59	3.81	0.75	0.293
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.64	0.64	3.60	0.96	0.052
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	3.80	0.65	3.90	0.79	0.017
รวม	3.88	0.60	3.90	0.85	0.087
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.64	0.64	3.60	0.96	0.024
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.80	0.65	3.90	0.79	0.887
สถานที่ให้บริการสวยงาม	3.88	0.60	3.90	0.85	0.146
สถานที่ให้บริการสะอาด	3.96	0.61	4.21	0.61	0.315
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	3.92	0.57	4.14	0.65	0.256
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	3.76	0.52	4.00	0.70	0.650
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	3.88	0.53	4.00	0.66	0.513
รวม	3.83	0.51	3.97	0.63	0.283
รวมทั้งหมด	3.65	0.40	3.72	0.60	0.014

* $P \geq 0.05$

df = ∞

t = 1.960

** $P \geq 0.01$

df = ∞

t = 2.576

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อแยกตามเพศ พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำ เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ								F
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ									
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.13	0.62	3.67	0.59	3.65	0.80	3.29	1.11	2.456
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.81	0.66	3.78	0.73	3.58	0.81	3.14	1.35	1.302
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.81	0.66	3.33	0.91	3.58	0.76	3.43	1.27	0.977
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	4.25	0.58	3.50	0.71	3.46	0.65	3.57	0.79	5.388**
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.69	0.48	4.22	0.65	4.23	0.59	4.43	0.53	2.539
รวม	4.14	0.40	3.70	0.45	3.70	0.57	3.57	0.85	2.998*
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ									
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.63	0.72	3.78	0.94	3.42	0.81	3.71	0.76	0.731
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.69	0.60	3.67	0.97	3.46	0.71	3.57	0.79	0.383
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	4.06	0.44	3.67	0.91	3.62	0.80	3.71	0.76	1.246
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	4.06	0.57	3.56	1.04	3.62	0.80	3.71	0.76	1.294
รวม	3.86	0.45	3.67	0.79	3.53	0.68	3.68	0.72	0.811
ด้านการจัดจำหน่าย									
มีบริการนอกสถานที่	2.81	1.05	2.17	1.15	2.69	1.09	2.57	0.79	1.239
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	4.06	0.68	3.89	0.83	3.85	0.67	3.86	0.69	0.322
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.50	0.89	2.72	1.23	3.15	0.83	3.57	0.98	2.243
รวม	3.46	0.74	2.93	0.88	3.23	0.70	3.33	0.61	1.489
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.63	0.72	3.33	1.08	3.12	0.77	3.00	0.58	1.517
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.81	0.75	3.11	1.13	3.23	0.76	3.00	0.82	2.403
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.81	0.75	3.28	1.07	3.31	0.93	3.14	0.69	1.472
รวม	3.75	0.68	3.24	1.01	3.22	0.74	3.05	0.59	2.014

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอายุ(ต่อ)

รายการ	อายุ								F
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ									
มีความรู้ในการให้บริการ	4.50	0.52	4.06	0.73	3.85	0.73	3.57	0.98	3.865**
มีความน่าเชื่อถือ	4.50	0.52	4.11	0.68	4.00	0.57	4.14	0.38	2.604*
น้ำใจในการให้บริการ	4.63	0.50	4.22	0.55	4.08	0.63	4.14	0.69	3.040*
มีธรรมาสัยดี	4.63	0.50	4.17	0.71	4.12	0.59	4.14	0.90	2.385
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.19	0.75	3.89	0.90	3.92	0.56	4.00	0.82	0.569
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.56	0.51	4.00	0.77	3.92	0.56	4.00	0.82	3.653*
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.13	0.89	3.39	1.04	3.77	0.76	3.57	0.79	2.087
รวม	4.45	0.48	3.98	0.64	3.95	0.52	3.94	0.63	3.132*
ด้านกระบวนการให้บริการ									
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19	0.54	3.50	0.86	3.65	0.75	3.71	0.49	2.888*
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.56	0.63	3.61	0.92	3.88	0.71	3.86	0.69	4.828**
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	4.44	0.63	3.39	0.98	3.85	0.61	3.71	0.49	6.027**
รวม	4.40	0.52	3.50	0.76	3.79	0.61	3.76	0.46	6.088**
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ									
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.94	0.85	3.50	0.92	3.62	0.75	3.14	0.90	1.570
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	4.19	0.66	3.78	0.81	3.81	0.69	3.57	0.79	2.283
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.31	0.70	3.72	0.67	3.81	0.80	3.71	0.76	1.478
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.38	0.62	3.94	0.64	4.08	0.63	4.14	0.38	0.721
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.25	0.68	4.06	0.64	3.96	0.66	4.00	0.00	1.362
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.19	0.54	3.78	0.65	3.85	0.67	3.86	0.69	1.254
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.19	0.54	3.94	0.54	3.88	0.71	3.71	0.49	1.846
รวม	4.21	0.55	3.82	0.55	3.86	0.64	3.73	0.38	3.326*
รวมทั้งหมด	4.04	0.43	3.55	0.58	3.61	0.50	3.58	0.46	3.326*

* P \geq 0.05

df = ∞

t = 2.60

** P \geq 0.01

df = ∞

t = 3.78

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงิน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

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

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการจัดจำหน่าย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

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

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความน่าเชื่อถือ
2. มีน้ำใจในการให้บริการ
3. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ

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

1. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว
2. การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกองทุนบำเหน็จบริจาทรักษาบำนาญของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ภาวะเปรียบเทียบการสมัครไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. เงื่อนไขในสัญญาามีความเป็นธรรม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40ปี และ อายุ 41-50ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 50ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40ปี และ อายุ 41-50ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40ปี ,อายุ41-50ปี และอายุมากกว่า 50ปีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. มีความรู้ในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ41-50ปี และอายุมากกว่า 50ปีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. มีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ41-50ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. มีน้ำใจในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ30-40ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ41-50ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. มีอรรถยาศัยดี ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ30-40ปี และอายุ 41-50ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และอายุ 41-50ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และอายุ 30-40ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

11. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และอายุ 30-40ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และอายุ 30-40ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และอายุ 41-50ปี ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และอายุ 30-40ปี และอายุ41-50 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุมากกว่า 50ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

14. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 41-50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และอายุ 41-50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

15. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

16. สถานที่ให้บริการสวยงาม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40 ปี และอายุ 41-50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

17. สถานที่ให้บริการสะอาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อายุ 30-40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ							
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.71	0.85	3.74	0.70	3.75	1.04	0.013
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.59	0.71	3.67	0.79	3.63	1.30	0.054
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.53	0.94	3.50	0.83	3.88	0.64	0.671
เงื่อนไขในสัญญาเป็นธรรม	3.65	0.79	3.67	0.65	3.75	1.04	0.056
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.29	0.59	4.38	0.58	4.38	0.74	0.129
รวม	3.75	0.63	3.79	0.51	3.88	0.74	0.124
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ							
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.53	0.72	3.55	0.86	4.00	0.76	1.110
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.47	0.72	3.55	0.77	4.00	0.76	1.448
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.65	0.70	3.71	0.81	4.13	0.64	1.164
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.59	0.80	3.71	0.86	4.00	0.76	0.661
รวม	3.56	0.58	3.63	0.69	4.03	0.65	1.505
ด้านการจัดจำหน่าย							
มีบริการนอกสถานที่	2.82	1.13	2.33	1.03	3.25	0.89	3.299*
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	3.76	0.66	3.88	0.71	4.38	0.74	2.169
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.29	0.85	3.02	1.05	3.63	1.06	1.398
รวม	3.29	0.72	3.08	0.77	3.75	0.66	2.862
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.18	0.64	3.19	0.89	4.00	0.76	3.476*
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.18	0.81	3.31	0.95	3.63	0.92	0.658
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.29	0.85	3.33	0.95	4.00	0.76	1.971
รวม	3.22	0.72	3.28	0.85	3.88	0.73	2.102

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงเทพฯธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามระดับการศึกษา(ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ							
มีความรู้ในการให้บริการ	3.88	0.70	4.05	0.79	4.25	0.71	0.664
มีความน่าเชื่อถือ	4.00	0.61	4.24	0.58	4.13	0.64	0.996
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.18	0.53	4.24	0.62	4.50	0.76	0.793
มีธรรมาสัยดี	4.18	0.53	4.24	0.69	4.50	0.76	0.680
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	3.94	0.56	3.98	0.75	4.13	0.99	0.177
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.88	0.60	4.14	0.68	4.38	0.74	1.652
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.76	0.66	3.64	0.96	4.13	0.99	0.985
รวม	3.97	0.51	4.07	0.58	4.29	0.75	0.767
ด้านกระบวนการให้บริการ							
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.71	0.77	3.71	0.67	4.00	1.07	0.519
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	3.94	0.75	3.93	0.81	4.25	1.04	0.528
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	3.76	0.75	3.88	0.80	3.88	0.99	0.128
รวม							
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ							
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.80	0.68	3.84	0.66	4.04	0.95	0.339
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.65	0.93	3.55	0.83	3.88	0.83	0.508
สถานที่ให้บริการสวยงาม	3.76	0.83	3.86	0.75	4.13	0.35	0.652
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.06	0.66	3.74	0.80	4.38	0.52	3.053*
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.18	0.64	4.02	0.60	4.50	0.53	2.181
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	3.94	0.66	3.86	0.65	4.13	0.64	3.94
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	3.94	0.66	3.93	0.60	4.13	0.64	3.94
รวม	3.94	0.65	3.85	0.58	4.23	0.39	3.94
รวมทั้งหมด	3.65	0.48	3.65	0.52	4.01	0.61	3.65

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

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

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้เงินของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้เงิน โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการจัดจำหน่าย

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

นอกจากนี้ ไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการสวยงาม

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีบริการนอกสถานที่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. สถานที่ให้บริการสวยงาม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาสูงปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. สถานที่ให้บริการสะอาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาสูงปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ การศึกษาสูงปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	สถานภาพ						F
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ							
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.00	0.73	3.49	0.74	4.00	0.71	4.072*
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.85	0.72	3.40	0.88	4.20	0.45	3.779
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.56	0.93	3.49	0.82	4.00	0.00	0.816
เงื่อนไขในสัญญาเป็นธรรม	3.96	0.81	3.40	0.55	4.00	0.71	5.899**
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.56	0.51	4.20	0.58	4.40	0.89	2.886
รวม	3.99	0.54	3.59	0.53	4.12	0.46	5.157**
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ							
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.63	0.84	3.57	0.85	3.60	0.55	0.038
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.59	0.75	3.57	0.81	3.60	0.55	0.007
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.93	0.83	3.51	0.66	4.40	0.55	4.632**
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.74	0.94	3.60	0.74	4.40	0.55	2.114
รวม	3.72	0.73	3.56	0.63	4.00	0.50	1.138
ด้านการจัดจำหน่าย							
มีบริการนอกสถานที่	2.70	1.23	2.46	0.95	2.60	1.14	0.395
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	4.00	0.78	3.80	0.68	4.20	0.45	1.050
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทน หรือคนกลาง	3.19	1.11	3.09	0.98	3.60	0.55	0.571
รวม	3.30	0.90	3.11	0.67	3.47	0.56	0.721
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.52	0.85	3.11	0.87	3.20	0.45	1.795
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.56	0.97	3.11	0.87	3.40	0.55	1.873
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.74	0.81	3.17	0.98	3.20	0.45	3.242*
รวม	3.60	0.83	3.13	0.80	3.27	0.43	2.692

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามสถานภาพ(ต่อ)

รายการ	สถานภาพ						F
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ							
มีความรู้ในการให้บริการ	4.44	0.64	3.69	0.72	4.20	0.45	9.851**
มีความน่าเชื่อถือ	4.44	0.58	3.94	0.54	4.20	0.45	6.352**
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.56	0.58	4.03	0.57	4.20	0.45	6.652**
มีอัธยาศัยดี	4.52	0.64	4.09	0.61	4.00	0.71	4.022*
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.11	0.85	3.91	0.66	3.80	0.45	0.725
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.37	0.69	3.91	0.66	4.00	0.00	3.822*
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.93	1.14	3.54	0.70	4.00	0.00	1.663
รวม	4.34	0.62	3.87	0.51	4.06	0.30	5.510**
ด้านกระบวนการให้บริการ							
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.93	0.87	3.60	0.60	3.80	0.84	1.492
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.19	0.92	3.80	0.63	4.00	1.22	1.740
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	4.00	1.00	3.71	0.62	4.00	0.71	1.061
รวม	3.80	0.68	3.84	0.66	4.04	0.95	0.33
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ							
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.04	0.84	3.70	0.50	3.93	0.83	1.836
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.78	0.80	3.43	0.88	4.00	0.71	1.890
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.00	0.73	3.74	0.74	4.00	0.71	1.020
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.04	0.76	3.77	0.77	4.00	0.71	0.977
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.26	0.66	4.00	0.59	4.20	0.45	1.414
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.15	0.72	3.97	0.57	4.20	0.45	0.740
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.07	0.68	3.74	0.61	4.20	0.45	2.684
รวม	4.04	0.65	3.86	0.60	4.20	0.45	1.087
รวมทั้งหมด	4.05	0.64	3.79	0.54	4.11	0.53	1.849

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

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

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

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

1. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก

2. กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

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

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ

1. มีธรรมาภิบาล

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. กฏระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. เงื่อนไขในสัญญาไม่มีความเป็นธรรม ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. มีความรู้ในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. มีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. มีน้ำใจในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. มีอัธยาศัยดี ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. เครื่องเขียน อุปกรณ์ครบถ้วนทันสมัย ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ						F
	รับราชการตำรวจ		ข้าราชการครู		ข้าราชการพยาบาล		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ							
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.76	0.76	3.45	0.76	4.20	0.63	3.442*
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.73	0.80	3.25	0.79	4.10	0.74	4.370*
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.81	0.62	3.25	0.91	3.20	1.14	4.322*
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	3.81	0.74	3.25	0.55	4.00	0.67	5.819**
ข้อเสียนานการมีความน่าเชื่อถือ	4.51	0.65	4.10	0.45	4.30	0.48	3.420*
รวม	3.92	0.52	3.46	0.54	3.96	0.54	5.616**
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ							
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.73	0.80	3.40	0.75	3.50	0.97	1.143
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.62	0.83	3.45	0.69	3.70	0.67	.463
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.84	0.80	3.35	0.59	4.20	0.63	5.314**
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.81	0.91	3.40	0.68	4.00	0.67	2.363
รวม	3.75	0.70	3.40	0.55	3.85	0.63	2.368
ด้านการจัดจำหน่าย							
มีบริการนอกสถานที่	2.81	1.08	2.30	0.98	2.20	1.14	2.226
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	4.00	0.78	3.65	0.59	4.10	0.57	2.048
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.43	0.96	2.70	0.86	3.10	1.20	3.729*
รวม	3.41	0.80	2.88	0.59	3.13	0.77	3.431*
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.59	0.80	2.70	0.66	3.30	0.82	8.936**
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.65	0.79	2.65	0.67	3.40	1.07	10.080**
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.68	0.82	2.90	0.97	3.40	0.84	5.174**
รวม	3.64	0.73	2.75	0.63	3.37	0.87	9.766**

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอาชีพ(ต่อ)

รายการ	อาชีพ						F
	รับราชการตำรวจ		ข้าราชการครู		ข้าราชการพยาบาล		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ							
มีความรู้ในการให้บริการ	4.19	0.66	3.50	0.76	4.50	0.53	9.613**
มีความน่าเชื่อถือ	4.22	0.58	3.90	0.55	4.50	0.53	4.082*
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.35	0.59	3.95	0.60	4.50	0.53	4.101*
มีอัธยาศัยดี	4.27	0.69	4.10	0.64	4.50	0.53	1.263
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.14	0.71	3.85	0.67	3.70	0.82	1.951
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.22	0.67	3.80	0.62	4.30	0.67	3.132*
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.00	0.85	3.35	0.59	3.50	1.27	4.158*
รวม	4.20	0.59	3.78	0.47	4.21	0.58	4.010*
ด้านกระบวนการให้บริการ							
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.89	0.77	3.40	0.60	3.90	0.74	3.289*
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.05	0.91	3.65	0.59	4.30	0.67	2.682
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	3.97	0.80	3.55	0.51	4.00	1.15	2.072
รวม	3.97	0.75	3.53	0.48	4.07	0.66	3.396*
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ							
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.97	0.75	3.53	0.48	4.07	0.66	3.396*
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.89	0.77	3.05	0.76	3.70	0.82	7.700
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.11	0.61	3.30	0.66	4.10	0.74	10.948**
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.05	0.74	3.50	0.76	4.10	0.57	4.239*
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.27	0.61	3.85	0.59	4.10	0.57	3.232*
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.24	0.60	3.70	0.57	4.10	0.57	5.623**
ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.11	0.61	3.55	0.51	3.90	0.74	5.528**
รวม	4.11	0.61	3.60	0.50	4.10	0.57	5.414**
รวมทั้งหมด	3.86	0.52	3.33	0.35	3.80	0.54	8.719**

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

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

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

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

1. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
2. กฏระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก
3. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ
4. ชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

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

1. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน
3. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

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

1. มีความรู้ให้บริการ

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ

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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ

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

1. ขั้นตอนการดำเนินการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

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

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

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการสวยงาม

2. สถานที่ให้บริการสะอาด

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบการสมัครไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การเปรียบเทียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู และพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. เงื่อนไขในสัญญาไม่มีความเป็นธรรม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ และ พยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. มีความรู้ในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจและพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. มีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. มีน้ำใจในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ และพยาบาลที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

14. ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครูระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

15. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

17. ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ และพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

18. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

19. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ และพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. สถานที่ให้บริการสวยงาม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

21. สถานที่ให้บริการสะอาด ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครูที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

22. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครูที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

23. เครื่องเขียน อุปกรณ์ครบถ้วนทันสมัย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพครูที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

24. ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน อาชีพครู มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพตำรวจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อาชีพพยาบาล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวิทย์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า10,000		10,000-20,000		20,001-30,000		มากกว่า30,000		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ									
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.67	0.71	4.00	0.62	3.92	0.76	3.39	0.84	2.907*
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.78	0.67	3.86	0.64	3.69	0.85	3.35	0.98	1.630
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	4.00	0.00	3.32	0.95	3.69	0.85	3.52	0.85	1.594
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	4.00	0.87	3.91	0.61	3.54	0.78	3.39	0.66	2.923*
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.78	0.44	4.41	0.50	4.23	0.60	4.22	0.67	2.298
รวม	4.04	0.38	3.90	0.50	3.82	0.54	3.57	0.64	2.127
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ									
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.56	0.53	3.59	0.80	3.69	0.95	3.57	0.90	0.075
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.56	0.88	3.68	0.57	3.46	0.97	3.57	0.79	0.233
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	3.56	0.88	3.95	0.72	3.85	0.80	3.57	0.73	1.245
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	3.33	1.22	3.86	0.64	3.92	0.86	3.61	0.78	1.280
รวม	3.50	0.74	3.77	0.55	3.73	0.80	3.58	0.68	0.544
ด้านการจัดจำหน่าย									
มีบริการนอกสถานที่	2.56	1.33	2.27	0.94	2.85	1.34	2.70	0.93	0.947
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	3.56	0.88	4.00	0.69	4.08	0.64	3.87	0.69	1.130
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	2.78	1.09	3.14	0.99	3.31	1.03	3.26	1.01	0.592
รวม	2.96	1.02	3.14	0.69	3.41	0.90	3.28	0.65	0.724
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	3.44	0.88	3.27	0.83	3.31	0.95	3.22	0.85	0.153
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	3.67	1.00	3.32	0.95	3.38	0.96	3.13	0.81	0.784
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	3.67	0.87	3.27	0.83	3.54	1.13	3.35	0.93	0.501
รวม	3.59	0.83	3.29	0.82	3.41	0.97	3.23	0.73	0.470

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
กรุงเทพฯ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ต่อ)

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า10,000		10,000-20,000		20,001-30,000		มากกว่า30,000		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ									
มีความรู้ในการให้บริการ	4.44	0.53	4.05	0.84	4.15	0.55	3.78	0.80	1.907
มีความน่าเชื่อถือ	4.22	0.67	4.32	0.57	4.31	0.63	3.91	0.51	2.279
มีน้ำใจในการให้บริการ	4.33	0.50	4.32	0.65	4.38	0.65	4.09	0.60	0.897
มีอัธยาศัยดี	4.22	0.67	4.36	0.58	4.38	0.77	4.09	0.67	0.867
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.00	0.71	3.91	0.75	4.31	0.75	3.87	0.69	1.132
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.11	0.78	4.14	0.71	4.31	0.63	3.96	0.64	0.764
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	3.56	0.88	3.77	1.02	3.85	0.90	3.70	0.82	0.206
รวม	4.13	0.58	4.12	0.60	4.24	0.59	3.91	0.56	1.020
ด้านกระบวนการให้บริการ									
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.67	0.87	3.91	0.68	3.77	0.83	3.61	0.72	0.638
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.11	1.05	4.18	0.73	3.92	0.86	3.74	0.75	1.224
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	4.00	0.87	3.91	0.97	4.00	0.71	3.65	0.65	0.753
รวม	3.93	0.88	4.00	0.67	3.90	0.74	3.67	0.60	0.935
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ									
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.93	0.88	4.00	0.67	3.90	0.74	3.67	0.60	0.935
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	3.67	0.87	3.77	0.81	3.62	0.77	3.43	0.95	0.594
สถานที่ให้บริการสวยงาม	3.78	0.83	4.00	0.69	3.69	0.85	3.87	0.69	0.516
สถานที่ให้บริการสะอาด	3.78	0.83	4.05	0.79	3.77	0.83	3.87	0.69	0.473
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.11	0.60	4.14	0.64	4.08	0.86	4.13	0.46	0.028
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.00	0.71	4.18	0.59	3.85	0.80	4.09	0.51	0.822
ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	3.89	0.60	4.00	0.62	3.77	0.83	3.91	0.60	0.342
รวม	4.00	0.50	3.91	0.61	3.92	0.76	4.00	0.60	0.106
รวมทั้งหมด	3.72	0.53	3.75	0.53	3.76	0.65	3.59	0.47	0.42

*P \geq 0.05

df₁ = 3

df₂ = ∞

F = 2.60

** P \geq 0.01

df₁ = 3

df₂ = ∞

F = 3.78

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

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

- 1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก
 - 2.เงื่อนไขในสัญญาามีความเป็นธรรม
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านการจัดจำหน่าย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า30,000บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2. กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า30,000บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า10,000บาท และ 10,000-20,000บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5. ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000บาท และมากกว่า 30,000บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

6. มีความรู้ในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000บาท ไปที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

7. มีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
 กรุงเทพมหานครของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพมหานคร

รายการ	วัตถุประสงค์						F
	การศึกษา		ใช้ในครัวเรือน		เป็นทุนสำรอง		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ							
กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.67	0.58	3.85	0.72	3.57	0.77	3.649
กฎระเบียบการต่ออายุสัญญาไม่ยุ่งยาก	4.33	0.58	3.81	0.79	3.46	0.84	2.651
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอ	3.67	0.58	3.74	0.66	3.41	0.96	1.284
เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม	4.67	0.58	3.67	0.73	3.59	0.69	3.232
ชื่อเสียงธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	5.00	0.00	4.19	0.68	4.43	0.50	3.400
รวม	4.47	0.23	3.85	0.54	3.69	0.56	3.061
ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ							
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	4.33	0.58	3.56	0.80	3.57	0.83	1.286
ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	4.33	0.58	3.56	0.75	3.54	0.77	1.556
กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม	4.67	0.58	3.70	0.82	3.70	0.70	2.363
เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม	4.33	0.58	3.63	0.93	3.73	0.77	0.977
รวม	4.42	0.52	3.61	0.72	3.64	0.61	2.107
ด้านการจัดจำหน่าย							
มีบริการนอกสถานที่	3.00	2.00	2.41	1.05	2.65	1.03	0.639
ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม	5.00	0.00	3.70	0.72	3.97	0.64	5.437
สามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง	3.67	1.15	2.96	0.94	3.27	1.04	1.117
รวม	3.89	1.02	3.02	0.77	3.30	0.72	2.302
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
ได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอ	4.00	0.00	3.15	0.82	3.32	0.88	1.474
ได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน	4.00	0.00	3.19	0.88	3.35	0.95	1.165
มีสิ่งจูงใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ	4.00	0.00	3.22	0.97	3.49	0.90	1.312
รวม	4.00	0.00	3.19	0.79	3.39	0.84	1.551

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
 กรุงเทพมหานครของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิภู(ต่อ)

รายการ	อาชีพ						F
	การศึกษา		ใช้ในครัวเรือน		เป็นทุนสำรอง		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ							
มีความรู้ในการให้บริการ	4.67	0.58	4.04	0.76	3.97	0.76	1.169
มีความน่าเชื่อถือ	4.67	0.58	4.07	0.62	4.19	0.57	1.442
มีน้ำใจในการให้บริการ	5.00	0.00	4.22	0.58	4.22	0.63	2.441
มีอัธยาศัยดี	5.00	0.00	4.15	0.72	4.27	0.61	2.375
ปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน	4.67	0.58	3.96	0.71	3.95	0.74	1.397
ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	4.67	0.58	4.04	0.65	4.11	0.70	1.174
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.33	0.58	3.52	0.89	3.84	0.90	1.732
รวม	4.71	0.38	4.00	0.55	4.08	0.60	2.091
ด้านกระบวนการให้บริการ							
ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	0.58	3.59	0.75	3.78	0.71	3.091
ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	4.67	0.58	3.89	0.89	3.97	0.76	1.236
การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี	4.67	0.58	3.70	0.91	3.89	0.70	2.122
รวม	4.67	0.58	3.73	0.73	3.88	0.64	2.675
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ							
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.67	0.58	3.73	0.73	3.88	0.64	0.500
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	4.00	0.00	3.52	0.89	3.65	0.86	2.745
สถานที่ให้บริการสวยงาม	4.33	0.58	3.63	0.74	4.00	0.71	1.739
สถานที่ให้บริการสะอาด	4.33	0.58	3.70	0.91	4.00	0.62	1.274
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี	4.67	0.58	4.07	0.68	4.11	0.57	1.183
เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย	4.33	0.58	3.93	0.73	4.14	0.54	2.434
ป้ายแสดงสถานที่ตำแหน่งให้บริการชัดเจน	4.00	0.00	3.70	0.61	4.05	0.66	0.637
รวม	4.00	0.00	3.85	0.66	4.03	0.60	1.637
รวมทั้งหมด	4.24	0.16	3.77	0.62	4.00	0.57	2.875

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

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

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มี
วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืม โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืม
ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

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

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืม
ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านการจัดจำหน่าย

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืม
ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ทำเลที่ตั้งของ
ธนาคารเหมาะสม

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืม
มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืม
มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการ ดำเนินงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. กฏระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมา ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2. เงื่อนไขในสัญญามีความเป็นธรรม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการ มาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน และ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.05

3. ชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ใน การมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4. กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ใน การมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและ

ลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน และ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสม ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

6. มีน้ำใจในการให้บริการ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน และ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

7. มีอธยาศัยดี ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือนที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

8. ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน และ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

9. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการประสานงานกันอย่างดี ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อการศึกษาที่มีความคิดเห็นแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

10. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

11. เครื่องเขียน อุปกรณ์ครบถ้วนทันสมัย ข้าราชการและลูกจ้างประจำ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพื่อใช้ในครัวเรือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ข้าราชการและลูกจ้างประจำวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นเงินทุนสำรอง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05