

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน นำเสนอข้อมูลสรุปผลประกอบตาราง แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของระดับการตัดสินใจ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

\* แทน การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านักวิชาการชาวไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาประจวบคีรีขันธ์**

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ได้ผลการศึกษา แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้านักวิชาการตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	182	100.0
<b>เพศ</b>		
ชาย	72	39.6
หญิง	110	60.4
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	51	28.0
31 - 40 ปี	87	47.8
41 – 50 ปี	33	18.1
51 ปี ขึ้นไป	11	6.1
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	131	72.1
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	23	12.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	23	12.6
อื่นๆ	5	2.7

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	182	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	69	37.9
สมรส	103	56.6
หม้าย/หย่าร้าง	10	5.5
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	11	6.1
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	37	20.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	134	73.6
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	45	24.7
10,001 - 20,000 บาท	74	40.7
20,001 - 30,000 บาท	22	12.1
30,001 บาท ขึ้นไป	41	22.5

จากตาราง 3 แสดงว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 มีสถานภาพสมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

**ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาประตูน้ำพระอินทร์**

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย ประเภทสินเชื่อ วงเงินอนุมัติ ระยะเวลาการกู้ยืม และหลักประกัน เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจง ความถี่และค่าร้อยละ ได้ผลการศึกษา แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	182	100.0
<b>ประเภทสินเชื่อ</b>		
สินเชื่อที่อยู่อาศัย	30	16.5
สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ	106	58.2
อื่นๆ	46	25.3
<b>วงเงินอนุมัติ</b>		
ไม่เกิน 100,000 บาท	65	35.7
100,001 - 500,000 บาท	59	32.4
500,001 - 1,000,000 บาท	34	18.7
1,000,001 - 2,000,000 บาท	13	7.1
ตั้งแต่ 2,000,001 บาท ขึ้นไป	11	6.1
<b>ระยะเวลาการกู้ยืม</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	100	54.9
6 - 10 ปี	38	20.9
11 - 20 ปี	22	12.1
ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป	22	12.1

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	182	100.0
หลักประกัน		
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	39	21.4
บัญชีเงินฝาก	8	4.4
บุคคลค้ำประกัน	113	62.1
ไม่มีหลักประกัน	22	12.1

จากตาราง 4 แสดงว่าลูกค้าส่วนใหญ่ ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 วงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 หลักประกันใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1

### ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ประกอบด้วย การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ โดยศึกษาจากระดับการตัดสินใจของลูกค้าและทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยในการวัดค่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์แสดงรายละเอียดดังตาราง 5 – 12

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า  
ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ

ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การให้บริการสินเชื่อตรงวัตถุประสงค์ของลูกค้า	4.38	0.61	มากที่สุด
2. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติของลูกค้า	4.25	0.74	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้	4.26	0.75	มากที่สุด
4. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	4.25	0.78	มากที่สุด
5. หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน	4.27	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.56$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของการให้บริการสินเชื่อตรงวัตถุประสงค์ของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.61$ ) หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน ( $\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.73$ ) ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ ( $\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.75$ ) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.74$ ) และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.78$ ) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า  
ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. อัตราดอกเบี้ยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น	4.30	0.79	มากที่สุด
2. ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเมื่อเปรียบเทียบกับ ธนาคารพาณิชย์อื่น	4.32	0.77	มากที่สุด
3. ดอกเบี้ยผิคนัดเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น	4.06	0.81	มาก
4. มีอัตราดอกเบี้ยให้เลือกได้หลายทางเลือก	3.81	0.74	มาก
5. ได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ต่างๆ	3.88	0.78	มาก
โดยรวม	4.07	0.61	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.61) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.77) และอัตราดอกเบี้ยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.79) ส่วนในเรื่องของดอกเบี้ยผิคนัดเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.81) การได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.78) และมีอัตราดอกเบี้ยให้เลือกได้หลายทางเลือก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.74) มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า  
ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ

ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงาน	4.58	0.70	มากที่สุด
2. การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.09	0.76	มาก
3. การขอสินเชื่อของธนาคารตามห้างสรรพสินค้า	3.61	0.82	มาก
4. การขอสินเชื่อในงานมหกรรมต่างๆ ของธนาคาร	3.30	0.74	ปานกลาง
5. การขอสินเชื่อกับสาขาที่มีผู้แนะนำมาหรือรู้จักกับพนักงาน	3.74	0.81	มาก
โดยรวม	3.86	0.52	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.52) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของการขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.70) ส่วนในเรื่องการขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.76) การขอสินเชื่อกับสาขาที่มีผู้แนะนำมาหรือรู้จักกับพนักงาน ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.81) และการขอสินเชื่อของธนาคารตามห้างสรรพสินค้า ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.82) มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก สำหรับการขอสินเชื่อในงานมหกรรมต่างๆ ของธนาคาร ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.74) มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ



ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า  
ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ

ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อผ่านสื่อต่าง ๆ	3.63	0.72	มาก
2. มีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษกับ โครงการกู้ซื้อบ้าน ที่ธนาคารสนับสนุน	3.84	0.70	มาก
3. การได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ในงานมหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร	3.70	0.76	มาก
4. การได้รับของขวัญ/ของรางวัล ในการขอสินเชื่อ	3.19	0.80	ปานกลาง
5. การนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อไปลดหย่อน ภาษีเงินได้	3.96	0.81	มาก
โดยรวม	3.66	0.57	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.57) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากในเรื่องของการนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อไปลดหย่อนภาษีเงินได้ ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.81) มีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษกับ โครงการกู้ซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.70) การได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมในงานมหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.76) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อผ่านสื่อต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.72) ส่วนในเรื่องการได้รับของขวัญ/ของรางวัลในการขอสินเชื่อ ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 0.80) มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า  
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. พนักงานมีความรู้ สามารถอธิบายเรื่องสินเชื่อได้ ชัดเจน และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.40	0.71	มากที่สุด
2. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสินเชื่อ	4.31	0.71	มากที่สุด
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองกับ ลูกค้าสินเชื่อ	4.32	0.68	มากที่สุด
4. พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ	4.38	0.65	มากที่สุด
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ	4.48	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.38	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 9 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.38$ , S.D. = 0.56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อในระดับมากที่สุดในเรื่องของพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ ( $\bar{X}=4.48$ , S.D. = 0.61) พนักงานมีความรู้ สามารถอธิบายเรื่องสินเชื่อได้ชัดเจน และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=4.40$ , S.D. = 0.71) พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=4.38$ , S.D. = 0.65) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองกับลูกค้าสินเชื่อ ( $\bar{X}=4.32$ , S.D. = 0.68) และพนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสินเชื่อ ( $\bar{X}=4.31$ , S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า  
ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ที่ทำการสาขาของธนาคาร สะอาด และมีระเบียบ	4.49	0.61	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องทำน้ำเย็น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และวารสาร เป็นต้น	4.37	0.60	มากที่สุด
3. มีสถานที่เพียงพอที่จะสามารถรองรับลูกค้าสินเชื่อได้	4.25	0.68	มากที่สุด
4. มีที่จอดรถเพียงพอ	3.92	0.80	มาก
5. มีการจัดสวนภายในและภายนอกสำนักงาน ให้ดูสวยงาม	3.97	0.75	มาก
โดยรวม	4.20	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 10 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.55) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของที่ทำการสาขาของธนาคาร สะอาด และมีระเบียบ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.61) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องทำน้ำเย็น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และวารสาร เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.60) และมีสถานที่เพียงพอที่จะสามารถรองรับลูกค้าสินเชื่อได้ ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.68) ส่วนในเรื่องมีการจัดสวนภายในและภายนอกสำนักงาน ให้ดูสวยงาม ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.75) และมีที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.80) มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า  
ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ

ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ	4.46	0.65	มากที่สุด
2. เอกสารการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.38	0.71	มากที่สุด
3. จำนวนพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการเพียงพอ	4.02	0.74	มาก
4. ระยะเวลาในการขอสินเชื่อ	4.15	0.72	มาก
5. มีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสาร และ ระยะเวลาดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน	3.86	0.79	มาก
โดยรวม	4.18	0.59	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการขอสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.59) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.65) และเอกสารการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.71) ส่วนในเรื่องระยะเวลาในการขอสินเชื่อ ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.72) จำนวนพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.74) และมีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสาร และระยะเวลาดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.74) มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า โดยภาพรวม

การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	4.28	0.56	มากที่สุด
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	4.07	0.61	มาก
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ	3.86	0.52	มาก
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	3.66	0.57	มาก
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.38	0.56	มากที่สุด
6. ด้านอาคารสถานที่	4.20	0.55	มากที่สุด
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	4.18	0.59	มาก
โดยภาพรวม	4.09	0.43	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.43) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของด้านพนักงานผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.56) ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.56) และด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.55) ส่วนในเรื่องด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.59) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.61) ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.52) และด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.57) มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

**ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงรายละเอียดดังตาราง 13 – 20

ตาราง 13 การทดสอบเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามเพศ

ระดับการตัดสินใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 72 )		หญิง (n=110)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	4.28	0.64	4.28	0.53	-0.004	0.997
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	4.11	0.61	4.05	0.61	0.604	0.546
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ	3.93	0.58	3.82	0.46	1.359	0.176
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	3.64	0.60	3.68	0.56	-0.494	0.622
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.36	0.60	4.39	0.53	-0.426	0.671
6. ด้านอาคารสถานที่	4.21	0.58	4.20	0.52	0.111	0.912
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	4.15	0.62	4.19	0.57	-0.529	0.597

โดยรวม	4.09	0.49	4.09	0.38	0.090	0928
--------	------	------	------	------	-------	------

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ Independent samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าลูกค้าที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามอายุ

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.824	3	0.275	0.877	0.454
ภายในกลุ่ม	55.747	178	0.313		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	1.198	3	0.399	1.090	0.355
ภายในกลุ่ม	65.226	178	0.366		
รวม	66.424	181			
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.190	3	0.063	0.240	0.868
ภายในกลุ่ม	47.040	178	0.264		
รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.468	3	0.156	0.473	0.702
ภายในกลุ่ม	58.727	178	0.330		

รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.664	3	0.221	0.703	0.551
ภายในกลุ่ม	55.985	178	0.315		
รวม	56.649	181			

ตาราง 14 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	1.039	3	0.346	1.166	0.324
ภายในกลุ่ม	52.881	178	0.297		
รวม	53.920	181			
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.267	3	0.089	0.254	0.859
ภายในกลุ่ม	62.506	178	0.351		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.249	3	0.083	0.454	0.715
ภายในกลุ่ม	32.547	178	0.183		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม



ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.401	3	0.467	1.507	0.214
ภายในกลุ่ม	55.169	178	0.310		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	0.811	3	0.270	0.733	0.533
ภายในกลุ่ม	65.613	178	0.369		
รวม	66.424	181			
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.075	3	0.358	1.382	0.250
ภายในกลุ่ม	46.156	178	0.259		
รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	2.149	3	0.716	2.235	0.086
ภายในกลุ่ม	57.046	178	0.320		
รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.526	3	0.175	0.556	0.645

ภายในกลุ่ม	56.123	178	0.315		
รวม	56.649	181			
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	0.581	3	0.194	0.646	0.586
ภายในกลุ่ม	53.339	178	0.300		
รวม	53.920	181			

ตาราง 15 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.627	3	0.209	0.598	0.617
ภายในกลุ่ม	62.147	178	0.349		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.451	3	0.150	0.827	0.481
ภายในกลุ่ม	32.346	178	0.182		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.115	2	0.057	0.182	0.834
ภายในกลุ่ม	56.456	179	0.315		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	0.047	2	0.024	0.064	0.938
ภายในกลุ่ม	66.376	179	0.371		
รวม	66.424	181			
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.005	2	0.003	0.010	0.990
ภายในกลุ่ม	47.225	179	0.264		
รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.658	2	0.329	1.006	0.368
ภายในกลุ่ม	58.537	179	0.327		
รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					

ระหว่างกลุ่ม	0.217	2	0.108	0.344	0.710
ภายในกลุ่ม	56.432	179	0.315		
รวม	56.649	181			
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	0.241	2	0.121	0.403	0.669
ภายในกลุ่ม	53.679	179	0.300		
รวม	53.920	181			

ตาราง 16 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.255	2	0.128	0.366	0.694
ภายในกลุ่ม	62.518	179	0.349		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.037	2	0.018	0.100	0.905
ภายในกลุ่ม	32.760	179	0.183		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.074	2	0.037	0.116	0.890
ภายในกลุ่ม	56.497	179	0.316		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	1.574	2	0.787	2.172	0.117
ภายในกลุ่ม	64.850	179	0.362		
รวม	66.424	181			
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.573	2	0.287	1.100	0.335
ภายในกลุ่ม	46.657	179	0.261		
รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.493	2	0.247	0.752	0.473
ภายในกลุ่ม	58.701	179	0.328		
รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					

ระหว่างกลุ่ม	0.510	2	0.255	0.813	0.445
ภายในกลุ่ม	56.139	179	0.314		
รวม	56.649	181			

ตาราง 17 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>6. ด้านอาคารสถานที่</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.972	2	0.486	1.643	0.196
ภายในกลุ่ม	52.948	179	0.296		
รวม	53.920	181			
<b>7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.331	2	0.165	0.474	0.623
ภายในกลุ่ม	62.443	179	0.349		
รวม	62.774	181			
<b>โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.365	2	0.182	1.006	0.368
ภายในกลุ่ม	32.432	179	0.181		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า ลูกค้ำที่มี

ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.371	3	0.457	1.474	0.223
ภายในกลุ่ม	55.199	178	0.310		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	3.304	3	1.101	3.106	0.028*
ภายในกลุ่ม	63.120	178	0.355		
รวม	66.424	181			
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.418	3	0.139	0.529	0.663
ภายในกลุ่ม	46.813	178	0.263		
รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	5.091	3	1.697	5.583	0.001*
ภายในกลุ่ม	54.104	178	0.304		
รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					

ระหว่างกลุ่ม	1.148	3	0.383	1.228	0.301
ภายในกลุ่ม	55.500	178	0.312		
รวม	56.649	181			
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	0.118	3	0.039	0.130	0.942
ภายในกลุ่ม	53.802	178	0.302		
รวม	53.920	181			

ตาราง 18 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.858	3	0.286	0.822	0.483
ภายในกลุ่ม	61.915	178	0.348		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.078	3	0.359	2.017	0.113
ภายในกลุ่ม	31.718	178	0.178		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 5 ด้าน เมื่อพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน และมีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 2 ด้าน



เมื่อพิจารณาจากด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และด้านการส่งเสริมสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ปรากฏผลดังตาราง 19 – 20

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 10,000 บาท				
10,001 – 20,000 บาท			0.3160*	0.2920*
20,001 – 30,000 บาท				
30,001 บาท ขึ้นไป				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท (0.3160) และมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป (0.2920)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
----------------------	-----------------------	------------------------	------------------------	----------------------

ไม่เกิน 10,000 บาท	0.3517*
10,001 – 20,000 บาท	0.4291*
20,001 – 30,000 บาท	
30,001 บาท ขึ้นไป	

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านส่งเสริมสินเชื่อมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป (0.3517) ส่วนกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านส่งเสริมสินเชื่อมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป (0.4291)

#### ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ วงเงินอนุมัติ ระยะเวลาการกู้ยืม และหลักประกัน โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยการใช้บริการของลูกค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยการใช้บริการของลูกค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ แสดงรายละเอียดดังตาราง 21 – 29

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.228	2	0.614	1.985	0.140

ภายในกลุ่ม	55.343	179	0.309		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	.831	2	0.416	1.134	0.324
ภายในกลุ่ม	65.592	179	0.366		
รวม	66.424	181			

ตาราง 21 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.515	2	0.757	2.966	0.054
ภายในกลุ่ม	45.716	179	0.255		
รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.715	2	0.857	2.670	0.072
ภายในกลุ่ม	57.480	179	0.321		
รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.371	2	0.186	0.590	0.555
ภายในกลุ่ม	56.278	179	0.314		
รวม	56.649	181			
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	.008	2	0.004	0.14	0.987
ภายในกลุ่ม	53.912	179	0.301		
รวม	53.920	181			
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	.445	2	0.223	0.639	0.529

ภายในกลุ่ม	62.328	179	0.348		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.116	2	0.058	0.317	0.729
ภายในกลุ่ม	32.681	179	0.183		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามวงเงินอนุมัติ

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.723	4	0.431	1.390	0.239
ภายในกลุ่ม	54.848	177	0.310		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	1.040	4	0.260	0.704	0.590
ภายในกลุ่ม	65.384	177	0.369		
รวม	66.424	181			
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	3.038	4	0.759	3.042	0.019*

ภายในกลุ่ม	44.193	177	0.250		
รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินค้า					
ระหว่างกลุ่ม	3.678	4	0.919	2.932	0.022*
ภายในกลุ่ม	55.517	177	0.314		
รวม	59.195	181			

ตาราง 22 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.271	4	0.318	1.016	0.401
ภายในกลุ่ม	55.378	177	0.313		
รวม	56.649	181			
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	0.724	4	0.181	0.602	0.661
ภายในกลุ่ม	53.196	177	0.301		
รวม	53.920	181			
7. ด้านกระบวนการขอสินค้า					
ระหว่างกลุ่ม	2.112	4	0.528	1.540	0.192
ภายในกลุ่ม	60.662	177	0.343		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.880	4	0.220	1.220	0.304
ภายในกลุ่ม	31.916	177	0.180		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 5 ด้าน เมื่อพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน และมีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 2 ด้าน เมื่อพิจารณาจากด้านช่องทางการขอสินเชื่อ และด้านการส่งเสริมสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ปรากฏผลดังตาราง 23 – 24

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินอนุมัติ

วงเงินอนุมัติ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 2,000,000 บาท	ตั้งแต่ 2,000,000 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 100,000 บาท			0.3477*		
100,001-500,000 บาท			0.3220*		
500,001-1,000,000 บาท					
1,000,001-2,000,000 บาท					
ตั้งแต่ 2,000,000 บาท ขึ้นไป					

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 500,001-1,000,000 บาท (0.3477) ส่วนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 100,001-500,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 500,001-1,000,000 บาท (0.3220)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินอนุมัติ

วงเงินอนุมัติ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 2,000,000 บาท	ตั้งแต่ 2,000,000 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 100,000 บาท				0.5354*	
100,001-500,000 บาท				0.4023*	
500,001-1,000,000 บาท				0.4181*	
1,000,001-2,000,000 บาท					
ตั้งแต่ 2,000,000 บาท ขึ้นไป					

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 1,000,001-2,000,000 บาท (0.5354) ส่วนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 100,001-500,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 1,000,001-2,000,000 บาท (0.4023) และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 500,001-1,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้

บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 1,000,001-2,000,000 บาท (0.4181)

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการกู้ยืม

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.582	3	1.194	4.011	0.009*
ภายในกลุ่ม	52.989	178	0.298		
รวม	56.571	181			
<b>2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.457	3	0.486	1.331	0.266
ภายในกลุ่ม	65.966	178	0.365		
รวม	66.424	181			
<b>3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.075	3	1.358	5.603	0.001*
ภายในกลุ่ม	43.156	178	0.242		
รวม	47.231	181			
<b>4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.644	3	0.215	0.653	0.582
ภายในกลุ่ม	58.550	178	0.329		



รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.025	3	0.342	1.093	0.354
ภายในกลุ่ม	55.624	178	0.312		
รวม	56.649	181			
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	1.039	3	0.346	1.166	0.324
ภายในกลุ่ม	52.881	178	0.297		
รวม	53.920	181			

ตาราง 25 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.918	3	0.306	0.881	0.452
ภายในกลุ่ม	61.855	178	0.348		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.103	3	0.368	2.066	0.106
ภายในกลุ่ม	31.693	178	0.178		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืมต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 5 ด้าน เมื่อพิจารณาจากด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้

ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ ระยะเวลาการกู้ยืมต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน และมีค่า Sig. น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 2 ด้าน เมื่อพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ และด้านช่องทางการขอสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืมต่างกัน มีระดับ การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูน้ําพระอินทร์ ปรากฏผลดังตาราง 26–27

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อของลูกค้า ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาการกู้ยืม

ระยะเวลาการกู้ยืม	ไม่เกิน 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 20 ปี	ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 5 ปี		0.2271*	0.2605*	0.3605*
6 – 10 ปี				
11 – 20 ปี				
ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ลูกค้าที่ใช้ บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการ ขอสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืม 6-10 ปี (0.2271) มากกว่าลูกค้าที่ใช้ บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืม 11-20 ปี (0.2605) และมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลา การกู้ยืม ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป (0.3605)

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อของลูกค้า ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาการกู้ยืม

ระยะเวลาการกู้ยืม	ไม่เกิน 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 20 ปี	ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 5 ปี		0.3735*		
6 – 10 ปี				
11 – 20 ปี				
ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืม 6-10 ปี (0.3735)

ตาราง 28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามหลักประกัน

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.991	3	0.330	1.058	0.369
ภายในกลุ่ม	55.580	178	0.312		
รวม	56.571	181			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
ระหว่างกลุ่ม	3.002	3	0.667	1.844	0.141
ภายในกลุ่ม	64.422	178	0.632		
รวม	66.424	181			
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.423	3	0.474	1.843	0.141
ภายในกลุ่ม	45.808	178	0.257		

รวม	47.231	181			
4. ด้านการส่งเสริมสินค้า					
ระหว่างกลุ่ม	3.033	3	1.011	3.204	0.025*
ภายในกลุ่ม	56.162	178	0.316		
รวม	59.195	181			
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	1.219	3	0.406	1.305	0.274
ระหว่างกลุ่ม	55.429	178	0.311		
ภายในกลุ่ม	56.649	181			
รวม					

ตาราง 28 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6. ด้านอาคารสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	1.848	3	0.616	2.106	0.101
ภายในกลุ่ม	52.072	178	0.293		
รวม	53.920	181			
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	2.641	3	0.880	2.606	0.053
ภายในกลุ่ม	60.132	178	0.338		
รวม	62.774	181			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.122	3	0.374	2.101	0.102
ภายในกลุ่ม	31.674	178	0.178		
รวม	32.796	181			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบข้อมูลด้วยค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อหลักประกันต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 6 ด้าน เมื่อพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อหลักประกันต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน และมีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  จำนวน 1 ด้าน เมื่อพิจารณาจากด้านการส่งเสริมสินเชื่อ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อหลักประกันต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ ปรากฏผลดังตาราง 29

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ จำแนกตามหลักประกัน

หลักประกัน	ที่ดินพร้อม สิ่งปลูกสร้าง	บัญชี เงินฝาก	บุคคล ค้ำประกัน	ไม่มี หลักประกัน
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง			0.2999*	
บัญชีเงินฝาก				
บุคคลค้ำประกัน				
ไม่มีหลักประกัน				

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ลูกค้าที่ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักประกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกัน (0.2999)

**ตอนที่ 6 วิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์**

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อในด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า

	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้าน เงื่อนไขการขอสินเชื่อ			
1.1 เห็นว่าเป็นธนาคารของรัฐ ควรมีสินเชื่อที่ให้ประโยชน์และตรงตามความต้องการของลูกค้ามากกว่าธนาคารของเอกชน		5	2.7
1.2 ควรมีสินเชื่อโครงการดีๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น สินเชื่ออเนกประสงค์		4	2.2
1.3 ควรมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย		3	1.6
2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			
2.1 เห็นว่าเป็นธนาคารของรัฐ ควรมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่านี้		20	11.0
2.2 เห็นว่าเศรษฐกิจยังไม่ฟื้นตัว ธนาคารควรลดดอกเบี้ยลูกค้ารายเดิมลงอีก		5	2.7
3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ			
3.1 ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ให้มากกว่านี้ เนื่องจากลูกค้าบางคนอาจไม่สะดวกที่จะมาธนาคาร		3	1.6
4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ			
4.1 ควรเพิ่มประชาสัมพันธ์สินเชื่อประเภทต่างๆ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน		7	3.8
4.2 ควรมีการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบเพื่อ			

ใช้เป็นทางเลือกในการตัดสินใจใช้บริการ	5	2.7
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ		
5.1 ควรให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้	5	2.7
5.2 ควรมีการตรวจสอบเอกสาร และพิจารณาสินเชื่อให้ละเอียดมากขึ้น	3	1.6
5.3 ควรมีการอธิบายขั้นตอนการขอสินเชื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจในภาพรวมก่อน	2	1.1
6. ด้านอาคารสถานที่		
6.1 ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงปลายเดือนและต้นเดือน	15	8.2

ตาราง 30 (ต่อ)

	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ			
7.1 ควรเพิ่มพนักงานสินเชื่อให้มากกว่านี้		8	4.4
7.2 ควรมีการระบุวัน เวลาที่แน่นอน ในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ รวมทั้งวัน เวลาในการทำสัญญา ควรเป็นวันที่ลูกค้าสามารถกำหนดเองได้		5	2.7

จากตาราง 30 แสดงว่ามีลูกค้าให้ความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ดังนี้

1. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นว่า เป็นธนาคารของรัฐ ควรมีสินเชื่อที่ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนมากกว่าธนาคารของเอกชน และสามารถให้สิทธิในการขอกู้โดยเท่าเทียมกัน ควรมีสินเชื่อโครงการดีๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น สินเชื่ออเนกประสงค์ และควรมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย

2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นว่า เป็นธนาคารของรัฐ ควรมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่านี้ และเห็นว่าเศรษฐกิจยังไม่ฟื้นตัว ธนาคารควรลดดอกเบี้ยลูกค้ารายเดิมลงอีก

3. ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ให้มากกว่านี้ เนื่องจากลูกค้าบางคนอาจไม่สะดวกที่จะมาธนาคาร

4. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน และควรมีการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบเพื่อใช้เป็นทางเลือกในการตัดสินใจใช้บริการ

5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นว่า ควรให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ ควรมีการตรวจสอบเอกสาร และพิจารณาสินเชื่อให้ละเอียดมากขึ้น และควรมีการอธิบายขั้นตอนการขอสินเชื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจในภาพรวมก่อน

6. ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นว่า ควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ กับลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงปลายเดือนและต้นเดือน

7. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มพนักงานสินเชื่อให้มากกว่านี้ ควรมีการระบุวัน เวลาที่แน่นอนในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ รวมทั้งวัน เวลา ในการทำสัญญา และควรเป็นวันที่ลูกค้าสามารถกำหนดเองได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า