



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ศึกษาปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 394 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 9 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็น
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
χ^2	แทน	การหาความสัมพันธ์
V	แทน	Cramer's V การวัดความเข้มข้นของความสัมพันธ์ทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	394	100.0
เพศ		
ชาย	218	55.3
หญิง	176	44.7
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	76	19.3
25 ปี – 35 ปี	126	32.0
36 ปี – 45 ปี	115	29.2
มากกว่า 45 ปี	77	19.5



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	394	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	159	40.4
สมรส	219	55.6
หม้าย, หย่าร้าง	16	4.1
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	36	9.1
มัธยมศึกษา/ปวช.	88	22.3
อนุปริญญา / ปวส.	115	29.2
ปริญญาตรี	145	36.8
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.5
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	21	5.3
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	135	34.3
พนักงานบริษัท	140	35.5
ธุรกิจส่วนตัว	98	24.9
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	83	21.1
15,000 – 25,000 บาท	94	23.9
25,001 – 35,000 บาท	153	38.8
35,001 – 45,000 บาท	37	9.4
มากกว่า 45,000 บาท	27	6.9

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 394 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 สถานภาพสมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์รายละเอียดของสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดของสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า จำแนกตาม ยี่ห้อของรถยนต์ ขนาดของเครื่องยนต์ สีของรถยนต์ ประเภทของรถยนต์ และประเภทเชื้อเพลิง โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดในตาราง 4 - 8

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของยี่ห้อของรถยนต์

ยี่ห้อของรถยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	394	100.0
TOYOTA	89	22.6
HONDA	156	39.6
NISSAN	83	21.1
MISUBISHI	25	6.3
FORD	17	4.3
MASDA	10	2.5
CHAROLET	8	2.0
TRITON	6	1.5

จากตาราง 4 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อ HONDA จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ TOYOTA จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และน้อยที่สุดคือ TRITON จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

61

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของขนาดของเครื่องยนต์

ขนาดของเครื่องยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	394	100.0
2000cc	16	4.1
2400cc	168	42.6
2500cc	151	38.3
3500cc	46	11.7
อื่น ๆ	13	3.3

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มีขนาดของเครื่องยนต์ 2400cc จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา คือ 2500cc จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของสีของรถยนต์

สีของรถยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	394	100.0
บอร์นเงิน	33	8.4
เทาดำ	121	30.7
ดำ	111	28.2
น้ำเงิน	71	18.0
ขาว	34	8.6
แดง	5	1.3
ทอง	19	4.8

จากตาราง 6 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มีสีของรถยนต์เป็นสีเทาดำ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา คือ สีดำ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และน้อยที่สุด คือ สีแดง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

62

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของประเภทของรถยนต์

ประเภทของรถยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	394	100.0
รถกระบะบรรทุก	33	8.4
รถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล	146	37.1
รถเก๋งสองตอนท้ายบรรทุก	121	30.7
รถนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน7 ที่นั่ง	88	22.3
รถนั่งส่วนบุคคลเกิน7 ที่นั่ง	6	1.5

จากตาราง 7 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีประเภทของรถยนต์เป็นรถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ รถเก๋งสองตอนท้ายบรรทุก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และน้อยที่สุด คือ รถนั่งส่วนบุคคลเกิน7 ที่นั่ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของประเภทเชื้อเพลิง

ประเภทเชื้อเพลิง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	394	100.0
ดีเซล	88	22.3
เบนซิน91	153	38.8
เบนซิน95	93	23.6
เบนซินE10	44	11.2
เบนซินE20	16	4.1

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีประเภทเชื้อเพลิงเบนซิน91 จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ เบนซิน95 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และน้อยที่สุด คือ เบนซินE20 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1



ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดในตาราง 9 - 14

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง

ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของธนาคาร	3.98	.96	มาก
2. ส่วนร่วมและช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม	4.10	.86	มาก
3. ความทันสมัยในเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อให้บริการ	3.43	1.18	มาก
4. เป็นที่รู้จักและยอมรับ	3.10	1.19	ปานกลาง
5. ในการซื้อขายโรงงานให้ความสำคัญในเรื่องการทำสัญญาซื้อขาย	3.33	1.18	ปานกลาง
โดยรวม	3.59	.88	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้ำมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59, S.D. = .88$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ำมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคงในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นเป็นที่รู้จักและยอมรับ และในการซื้อขายโรงงานให้ความสำคัญในเรื่องการทำสัญญาซื้อขายมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

64

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน	3.62	.99	มาก
2. การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้หลักทรัพย์ค่าประกัน	3.45	1.28	มาก
3. ผ่านช่องทาง อินเทอร์เน็ต	3.43	1.18	มาก
4. ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	3.58	1.08	มาก
โดยรวม	3.52	1.03	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้ำมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 1.03) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ำมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

65

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร

ด้านบุคลากรของธนาคาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความใส่ใจของพนักงาน	3.51	1.06	มาก
2. ความสามารถในการแก้ปัญหา	3.56	1.22	มาก
3. ความรู้ความสามารถ	3.62	1.04	มาก
4. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	3.38	1.05	ปานกลาง
โดยรวม	3.52	.96	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้ำมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = .96) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ำมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

66

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร

ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ	4.09	.97	มาก
2. ความปลอดภัย เชื่อถือได้ และความถูกต้อง	3.68	1.08	มาก
3. แบบฟอร์มธุรกรรมต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.19	1.37	ปานกลาง
4. การให้บริการโดยเรียงลำดับลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.22	1.42	ปานกลาง
โดยรวม	3.55	1.00	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.00) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นแบบฟอร์มธุรกรรมต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย และการให้บริการโดยเรียงลำดับลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ

ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการสินเชื่อตรงวัตถุประสงค์ของลูกค้า	3.50	1.26	มาก
2. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติของลูกค้า	3.82	1.05	มาก
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้	3.86	1.02	มาก
4. จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด	4.11	.94	มาก
5. หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน	4.14	.82	มาก
โดยรวม	3.89	.69	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .69) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

68

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	3.59	.88	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.52	1.03	มาก
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร	3.52	.96	มาก
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	3.55	1.00	มาก
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	3.89	.69	มาก
ภาพรวม	3.61	.79	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .79) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ในระดับมากทุกด้าน



ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดในตาราง 15 - 20

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย

ด้านอัตราดอกเบี้ย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง	3.07	1.22	ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมที่ยกเว้นหรือเรียกเก็บในการใช้บริการ	2.91	1.31	ปานกลาง
3. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้เลือกได้หลายทาง	3.15	1.02	ปานกลาง
4. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3.59	1.00	มาก
5. ได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ	3.88	.93	มาก
โดยรวม	3.32	.89	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .89) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย อยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

70

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ

ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อผ่านสื่อต่างๆ	3.44	1.27	มาก
2. มีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษกับโครงการกู้ซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน	3.50	1.40	มาก
3. การได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมในงานมหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร	3.56	1.20	มาก
4. การได้รับของขวัญ/ของรางวัล ในการขอสินเชื่อ	3.75	.98	มาก
5. การนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อไปลดหย่อนภาษีเงินได้	3.67	1.26	มาก
โดยรวม	3.58	1.13	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 1.13) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

71

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ

ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ	3.71	1.03	มาก
2. เอกสารการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.74	1.09	มาก
3. จำนวนพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการเพียงพอ	3.50	1.23	มาก
4. ระยะเวลาในการขอสินเชื่อ	3.54	1.10	มาก
5. มีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสารและระยะเวลาดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน	3.73	1.13	มาก
โดยรวม	3.64	.99	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .99) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

72

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ที่ทำการสาขาของธนาคาร สะอาด และมีระเบียบ	3.58	1.13	มาก
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องทำน้ำเย็น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และวารสาร เป็นต้น	3.83	1.18	มาก
3. มีสถานที่เพียงพอที่จะสามารถรองรับลูกค้าสินเชื่อได้	3.55	1.14	มาก
4. มีที่จอดรถเพียงพอ	3.46	1.22	มาก
5. มีการจัดสวนภายในและภายนอกสำนักงานให้ดู สวยงาม	3.62	1.22	มาก
โดยรวม	3.61	1.00	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.00) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

73

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง

ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานธนาคารมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.74	1.22	มาก
2. พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความถูกต้อง	3.55	1.10	มาก
3. พนักงานธนาคารสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาทางธุรกรรมทางการเงินได้	3.43	1.31	มาก
4. ธนาคารมีการให้บริการที่ทันสมัย	3.75	1.14	มาก
5. ธนาคารมีระบบการต่อแถวเข้าคิวรอรับบริการ	3.59	1.17	มาก
โดยรวม	3.61	.99	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .99) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง อยู่ในระดับมากทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

74

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.32	.89	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	3.58	1.13	มาก
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	3.64	.99	มาก
4. ด้านอาคารสถานที่	3.61	1.00	มาก
5. ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง	3.61	.99	มาก
ภาพรวม	3.55	.90	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .90) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านอัตราดอกเบี้ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด

(มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียด ในตาราง 21 – 31 และกำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกันมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกันมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีแตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 218)		หญิง (n = 176)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	3.58	.87	3.59	.89	-.108	.914
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.47	1.05	3.58	1.00	-1.034	.302
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร	3.47	1.00	3.58	.92	-1.096	.274
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	3.49	1.02	3.61	.97	-1.154	.249
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	3.85	.68	3.93	.69	-1.129	.260
รวม	3.57	.80	3.66	.78	-1.046	.296

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	2.081	3	.694	.893	.445
	ภายในกลุ่ม	303.056	390	.777		
	รวม	305.137	393			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.563	3	2.854	2.699	.045*
	ภายในกลุ่ม	412.407	390	1.057		
	รวม	420.970	393			
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	7.392	3	2.464	2.671	.047*
	ภายในกลุ่ม	359.800	390	.923		
	รวม	367.192	393			
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.241	3	.747	.740	.529
	ภายในกลุ่ม	393.831	390	1.010		
	รวม	396.072	393			
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	.558	3	.186	.388	.762
	ภายในกลุ่ม	187.185	390	.480		
	รวม	187.743	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.982	3	.994	1.577	.194
	ภายในกลุ่ม	245.842	390	.630		
	รวม	248.824	393			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อไม่แตกต่าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากรของธนาคารแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 23 - 24

ตาราง 23 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	25 ปี – 35 ปี	36 ปี – 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
น้อยกว่า 25 ปี				
25 ปี – 35 ปี				
36 ปี – 45 ปี				
มากกว่า 45 ปี		.4028*	.3205*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 25 ปี – 35 ปี (.4028) และมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 36 ปี – 45 ปี (.3205)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

78

ตาราง 24 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	25 ปี – 35 ปี	36 ปี – 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
น้อยกว่า 25 ปี				
25 ปี – 35 ปี				
36 ปี – 45 ปี				
มากกว่า 45 ปี		.3544*	.3119*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร มากกว่าลูกค้ำที่มีอายุ 25 ปี – 35 ปี (.3544) และมากกว่าลูกค้ำที่มีอายุ 36 ปี – 45 ปี (.3119)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.026	2	.013	.016	.984
	ภายในกลุ่ม	305.112	391	.780		
	รวม	305.137	393			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.062	2	.531	.495	.610
	ภายในกลุ่ม	419.908	391	1.074		
	รวม	420.970	393			
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.001	2	.501	.535	.586
	ภายในกลุ่ม	366.190	391	.937		
	รวม	367.192	393			
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.441	2	.221	.218	.804
	ภายในกลุ่ม	395.631	391	1.012		
	รวม	396.072	393			
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	.169	2	.085	.177	.838
	ภายในกลุ่ม	187.574	391	.480		
	รวม	187.743	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.349	2	.174	.274	.760
	ภายในกลุ่ม	248.475	391	.635		
	รวม	248.824	393			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	8.239	4	2.060	2.699	.030*
	ภายในกลุ่ม	296.898	389	.763		
	รวม	305.137	393			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.894	4	3.223	3.073	.016*
	ภายในกลุ่ม	408.076	389	1.049		
	รวม	420.970	393			
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	11.270	4	2.817	3.079	.016*
	ภายในกลุ่ม	355.922	389	.915		
	รวม	367.192	393			
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	6.198	4	1.550	1.546	.188
	ภายในกลุ่ม	389.874	389	1.002		
	รวม	396.072	393			
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.681	4	.920	1.945	.102
	ภายในกลุ่ม	184.062	389	.473		
	รวม	187.743	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.563	4	1.891	3.049	.017*
	ภายในกลุ่ม	241.261	389	.620		
	รวม	248.824	393			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านความน่าเชื่อถือและ
ความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากรของธนาคารแตกต่างกัน จึงนำมาทำการ
ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดัง
ตาราง 27 - 29

ตาราง 27 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง จำแนกตามระดับการศึกษาเป็น
รายคู่

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา				.4172*	
มัธยมศึกษา/ปวช.					
อนุปริญญา/ปวส.					
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี				.6628*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า
ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ
จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรี (.4172) และส่วนลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีปัจจัยที่มาใช้
บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี มากกว่าลูกค้ำที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาตรี (.6628)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

82

ตาราง 28 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา		.4779*	.3983*	.6033*	
มัธยมศึกษา/ปวช.					
อนุปริญญา/ปวส.					
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. (.4779) มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. (.3983) และมากกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.6033)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

83

ตาราง 29 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา		.5107*	.4240*	.5584*	
มัธยมศึกษา/ปวช.					
อนุปริญญา/ปวส.					
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. (.5107) มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. (.4240) และมากกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.5584)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 30 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	5.198	3	1.733	2.253	.082
	ภายในกลุ่ม	299.939	390	.769		
	รวม	305.137	393			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.959	3	2.320	2.185	.089
	ภายในกลุ่ม	414.011	390	1.062		
	รวม	420.970	393			
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.127	3	1.376	1.478	.220
	ภายในกลุ่ม	363.064	390	.931		
	รวม	367.192	393			
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.067	3	.689	.682	.563
	ภายในกลุ่ม	394.005	390	1.010		
	รวม	396.072	393			
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.604	3	.535	1.120	.341
	ภายในกลุ่ม	186.139	390	.477		
	รวม	187.743	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.548	3	1.183	1.881	.132
	ภายในกลุ่ม	245.276	390	.629		
	รวม	248.824	393			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 31 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.208	4	.302	.387	.818
	ภายในกลุ่ม	303.929	389	.781		
	รวม	305.137	393			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.768	4	.942	.878	.477
	ภายในกลุ่ม	417.203	389	1.073		
	รวม	420.970	393			
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.795	4	1.199	1.287	.275
	ภายในกลุ่ม	362.397	389	.932		
	รวม	367.192	393			
4. ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.750	4	1.188	1.181	.319
	ภายในกลุ่ม	391.322	389	1.006		
	รวม	396.072	393			
5. ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.589	4	.397	.830	.507
	ภายในกลุ่ม	186.154	389	.479		
	รวม	187.743	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.211	4	.553	.872	.481
	ภายในกลุ่ม	246.613	389	.634		
	รวม	248.824	393			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียด ในตาราง 32 – 39 และกำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีแตกต่างกัน

ตาราง 32 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 218)		หญิง (n = 176)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.27	.89	3.38	.89	-1.187	.236
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	3.52	1.15	3.66	1.09	-1.225	.221
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	3.61	.96	3.68	1.03	-.700	.485
4. ด้านอาคารสถานที่	3.55	1.00	3.68	1.00	-1.301	.194
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	3.58	.97	3.65	1.01	-.692	.489
รวม	3.51	.88	3.61	.91	-1.139	.255

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 33 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	1.877	3	.626	.785	.503
	ภายในกลุ่ม	310.759	390	.797		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.230	3	.743	.580	.629
	ภายในกลุ่ม	500.156	390	1.282		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.825	3	1.275	1.284	.280
	ภายในกลุ่ม	387.337	390	.993		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.427	3	1.142	1.131	.336
	ภายในกลุ่ม	394.014	390	1.010		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	2.777	3	.926	.938	.422
	ภายในกลุ่ม	384.709	390	.986		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.355	3	.785	.965	.409
	ภายในกลุ่ม	317.213	390	.813		
	รวม	319.568	393			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 34 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	6.890	2	3.445	4.405	.013*
	ภายในกลุ่ม	305.746	391	.782		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.660	2	.830	.648	.524
	ภายในกลุ่ม	500.726	391	1.281		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	.770	2	.385	.386	.680
	ภายในกลุ่ม	390.391	391	.998		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.582	2	.791	.781	.459
	ภายในกลุ่ม	395.858	391	1.012		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	.835	2	.418	.422	.656
	ภายในกลุ่ม	386.651	391	.989		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.766	2	.883	1.086	.338
	ภายในกลุ่ม	317.802	391	.813		
	รวม	319.568	393			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

89

สะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 35

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย, หย่าร้าง
โสด			
สมรส	.2543*		
หม้าย, หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสด (.2543)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 36 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	4.891	4	1.223	1.545	.188
	ภายในกลุ่ม	307.745	389	.791		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	7.586	4	1.897	1.491	.204
	ภายในกลุ่ม	494.800	389	1.272		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	7.786	4	1.946	1.975	.098
	ภายในกลุ่ม	383.376	389	.986		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	11.077	4	2.769	2.788	.026*
	ภายในกลุ่ม	386.364	389	.993		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	7.818	4	1.955	2.003	.093
	ภายในกลุ่ม	379.668	389	.976		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.311	4	1.828	2.277	.060
	ภายในกลุ่ม	312.257	389	.803		
	รวม	319.568	393			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ และด้านความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 37

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา		.4985*	.6001*	.5332*	.7767*
มัธยมศึกษา/ปวช.					
อนุปริญญา/ปวส.					
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.4985) มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. (.6001) มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.5332) และมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.7767)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 38 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	.259	3	.086	.108	.956
	ภายในกลุ่ม	312.377	390	.801		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	4.285	3	1.428	1.118	.341
	ภายในกลุ่ม	498.101	390	1.277		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.763	3	1.254	1.263	.287
	ภายในกลุ่ม	387.399	390	.993		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.615	3	1.538	1.527	.207
	ภายในกลุ่ม	392.825	390	1.007		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.261	3	1.087	1.103	.348
	ภายในกลุ่ม	384.225	390	.985		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.674	3	.891	1.097	.350
	ภายในกลุ่ม	316.894	390	.813		
	รวม	319.568	393			

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 39 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	4.026	4	1.006	1.269	.282
	ภายในกลุ่ม	308.610	389	.793		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.273	4	.818	.638	.636
	ภายในกลุ่ม	499.113	389	1.283		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.901	4	.975	.980	.419
	ภายในกลุ่ม	387.261	389	.996		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.723	4	.431	.424	.792
	ภายในกลุ่ม	395.717	389	1.017		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.010	4	.752	.761	.551
	ภายในกลุ่ม	384.476	389	.988		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.974	4	.243	.297	.880
	ภายในกลุ่ม	318.594	389	.819		
	รวม	319.568	393			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

94

**ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ
ลูกค้า**

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
แสดงรายละเอียด ในตาราง 40 – 45 และกำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่
แตกต่างกัน

H_1 : รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีแตกต่าง
กัน

**ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
32 – 39 สมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้**



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 40 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	1.783	7	.255	.316	.947
	ภายในกลุ่ม	310.853	386	.805		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.131	7	.162	.124	.997
	ภายในกลุ่ม	501.256	386	1.299		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.263	7	.180	.179	.990
	ภายในกลุ่ม	389.899	386	1.010		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.777	7	.254	.248	.973
	ภายในกลุ่ม	395.664	386	1.025		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.199	7	.171	.171	.991
	ภายในกลุ่ม	386.287	386	1.001		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.823	7	.118	.142	.995
	ภายในกลุ่ม	318.745	386	.826		
	รวม	319.568	393			

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มียี่ห้อของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 41 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามขนาดของรถยนต์

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3.174	4	.793	.997	.409
	ภายในกลุ่ม	309.462	389	.796		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.772	4	.943	.736	.568
	ภายในกลุ่ม	498.614	389	1.282		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.606	4	.402	.401	.808
	ภายในกลุ่ม	389.556	389	1.001		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.397	4	.599	.590	.670
	ภายในกลุ่ม	395.044	389	1.016		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	2.738	4	.685	.692	.598
	ภายในกลุ่ม	384.748	389	.989		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.434	4	.609	.746	.561
	ภายในกลุ่ม	317.134	389	.815		
	รวม	319.568	393			

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีขนาดของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 42 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามสีของรถยนต์

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	12.550	6	2.092	2.698	.014*
	ภายในกลุ่ม	300.086	387	.775		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	13.319	6	2.220	1.756	.107
	ภายในกลุ่ม	489.068	387	1.264		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	7.104	6	1.184	1.193	.309
	ภายในกลุ่ม	384.057	387	.992		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	7.270	6	1.212	1.202	.304
	ภายในกลุ่ม	390.170	387	1.008		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	8.283	6	1.380	1.409	.210
	ภายในกลุ่ม	379.203	387	.980		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.996	6	1.499	1.868	.085
	ภายในกลุ่ม	310.572	387	.803		
	รวม	319.568	393			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสีของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 98

รวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสีของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 43

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามสีของรถยนต์เป็นรายคู่

สีของรถยนต์	บอร์นเงิน	เทาดำ	ดำ	น้ำเงิน	ขาว	แดง	ทอง
บอร์นเงิน							
เทาดำ	.3785*					.4943*	
ดำ	.3982*					.5140*	
น้ำเงิน	.4958*					.6116*	
ขาว							
แดง							
ทอง							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีรถยนต์สีเทาดำ มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย มากกว่าลูกค้าที่มีรถยนต์สีบอร์นเงิน (.3785) และมากกว่าลูกค้าที่มีรถยนต์สีทอง (.4943) ส่วนลูกค้าที่มีรถยนต์สีดำ มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่าลูกค้าที่มีรถยนต์สีบอร์นเงิน (.3982) และมากกว่าลูกค้าที่มีรถยนต์สีทอง (.5140) และส่วนลูกค้าที่มีรถยนต์สีน้ำเงิน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่าลูกค้าที่มีรถยนต์สีบอร์นเงิน (.4958) และมากกว่าลูกค้าที่มีรถยนต์สีทอง (.6116)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 44 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	1.059	4	.265	.331	.857
	ภายในกลุ่ม	311.577	389	.801		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.090	4	.773	.602	.662
	ภายในกลุ่ม	499.296	389	1.284		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	8.323	4	2.081	2.114	.078
	ภายในกลุ่ม	382.839	389	.984		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.964	4	1.241	1.230	.298
	ภายในกลุ่ม	392.476	389	1.009		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	8.495	4	2.124	2.180	.071
	ภายในกลุ่ม	378.991	389	.974		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.528	4	.882	1.086	.363
	ภายในกลุ่ม	316.040	389	.812		
	รวม	319.568	393			

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 45 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	4.715	4	1.179	1.489	.205
	ภายในกลุ่ม	307.921	389	.792		
	รวม	312.636	393			
2. ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	4.632	4	1.158	.905	.461
	ภายในกลุ่ม	497.754	389	1.280		
	รวม	502.386	393			
3. ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.465	4	.366	.366	.833
	ภายในกลุ่ม	389.697	389	1.002		
	รวม	391.162	393			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.886	4	.722	.711	.585
	ภายในกลุ่ม	394.554	389	1.014		
	รวม	397.440	393			
5. ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.114	4	.278	.280	.891
	ภายในกลุ่ม	386.372	389	.993		
	รวม	387.486	393			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.478	4	.620	.760	.552
	ภายในกลุ่ม	317.089	389	.815		
	รวม	319.568	393			

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเชื้อเพลิงแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียด ในตาราง 46 – 51 และกำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ

สถิติที่ใช้ คือ ค่าไคสแควร์ (Chi-square หรือ χ^2) และค่า Cramer's V ซึ่งเป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติ

ตาราง 46 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ

รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้ำ	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ยี่ห้อของรถยนต์	4.111	.767	.102		✓
2. ขนาดของเครื่องยนต์	.797	.939	.045		✓
3. สีของรถยนต์	8.001	.238	.143		✓
4. ประเภทของรถยนต์	.879	.928	.047		✓
5. ประเภทเชื้อเพลิง	3.494	.479	.094		✓

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ 0.05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha=0.05$ พบว่าเพศของลูกค้ำไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 47 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับรายละเอียดของสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

รายละเอียดของสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้า	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ยี่ห้อของรถยนต์	13.566	.888	.107		✓
2. ขนาดของเครื่องยนต์	8.943	.708	.087		✓
3. สีของรถยนต์	16.242	.576	.117		✓
4. ประเภทของรถยนต์	12.331	.419	.102		✓
5. ประเภทเชื้อเพลิง	10.167	.601	.093		✓

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ 0.05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha=0.05$ พบว่า อายุของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 48 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้า	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ยี่ห้อของรถยนต์	8.751	.847	.105		✓
2. ขนาดของเครื่องยนต์	6.185	.627	.089		✓
3. สีของรถยนต์	16.137	.185	.143		✓
4. ประเภทของรถยนต์	6.056	.641	.088		✓
5. ประเภทเชื้อเพลิง	6.713	.568	.092		✓

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ 0.05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha=0.05$ พบว่า สถานภาพสมรสของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 49 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับรายละเอียดของสินค้าซื้อของรถยนต์
ของลูกค้า

รายละเอียดของสินค้าซื้อของรถยนต์ ของลูกค้า	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ยี่ห้อของรถยนต์	24.342	.663	.124		✓
2. ขนาดของเครื่องยนต์	8.102	.946	.072		✓
3. สีของรถยนต์	29.325	.208	.136		✓
4. ประเภทของรถยนต์	10.977	.811	.083		✓
5. ประเภทเชื้อเพลิง	32.657	.008*	.144	ต่ำ	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ 0.05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha=0.05$ พบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินค้าซื้อของรถยนต์ของลูกค้า เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินค้าซื้อของรถยนต์ของลูกค้าเรื่องประเภทเชื้อเพลิงอยู่ในระดับต่ำ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

105

ตาราง 50 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับรายละเอียดของสินค้าของผู้ซื้อของลูกค้า

รายละเอียดของสินค้าของผู้ซื้อของลูกค้า	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ยี่ห้อของรถยนต์	28.553	.125	.155		✓
2. ขนาดของเครื่องยนต์	10.024	.614	.092		✓
3. สีของรถยนต์	17.754	.472	.123		✓
4. ประเภทของรถยนต์	9.960	.619	.092		✓
5. ประเภทเชื้อเพลิง	14.144	.292	.109		✓

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ 0.05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha=0.05$ พบว่า อาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินค้าของผู้ซื้อของลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 51 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับรายละเอียดของสินค้าซื้อซ้ำของรถยนต์ของลูกค้า

รายละเอียดของสินค้าซื้อซ้ำของลูกค้า	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ยี่ห้อของรถยนต์	33.315	.224	.145		✓
2. ขนาดของเครื่องยนต์	15.406	.495	.099		✓
3. สีของรถยนต์	17.662	.819	.106		✓
4. ประเภทของรถยนต์	28.072	.031*	.133	ต่ำ	
5. ประเภทเชื้อเพลิง	7.135	.971	.067		✓

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ 0.05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha=0.05$ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินค้าซื้อซ้ำของรถยนต์ของลูกค้า เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินค้าซื้อซ้ำของรถยนต์ของลูกค้าเรื่องประเภทของรถยนต์อยู่ในระดับต่ำ



ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา สุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ซึ่งประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ กับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ซึ่งประกอบด้วย ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

H_1 : ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 52 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยภาพรวม

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์				ด้านความสะดวก รวดเร็ว และความต้องการ
	ด้านอัตราดอกเบี้ย	ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ	ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	ด้านอาคารสถานที่	
ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง	.252*	.013*	.058*	.078*	.038*
ด้านช่องทางการให้บริการ	.255*	.021*	.070*	.075*	.071*
ด้านบุคลากรของธนาคาร	.237*	.014*	.055*	.069*	.052*
ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร	.318*	.004*	.024*	.024*	.031*
ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ	.708*	.742*	.599*	.548*	.701*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 52 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Pearson's moment correlation analysis แสดงว่า ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย เท่ากับ .252 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง เท่ากับ .013 .058 .078 และ .038 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย เท่ากับ .255 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง เท่ากับ .021 .070 .075 และ .071 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

109

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านบุคลากรของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย เท่ากับ .237 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง เท่ากับ .014 .055 .069 และ .052 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย เท่ากับ .318 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง เท่ากับ .004 .024 .024 และ .031 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง เท่ากับ .708 .742 และ .701 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านกระบวนการขอสินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่ เท่ากับ .599 และ .548 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง