



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้แก่ ประชากรที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

85

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยกำหนด
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
χ^2	แทน	ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

86

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ รายละเอียดแสดงดังนี้ ตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่ และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ	จำนวน (คน) (400)	ร้อยละ 100.00
เพศ		
ชาย	286	71.50
หญิง	114	28.50
อายุ		
อายุไม่เกิน 30 ปี	40	10.00
31 - 35 ปี	64	16.00
36 - 40 ปี	88	22.00
41ปีขึ้นไป	208	52.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	312	78.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ ปวท.	56	14.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	32	8.00
อาชีพ		
รับราชการ, พนักงานบริษัทเอกชน	24	6.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	4.00
เกษตรกรรวม	341	85.30
ธุรกิจส่วนตัว และ อื่น ๆ	19	4.70



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

87

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	72	18.00
5,001 - 10,000 บาท	160	40.00
10,001 - 15,000 บาท	88	22.00
15,001 - 20,000 บาท	24	6.00
20,001 บาทขึ้นไป	56	14.00
สถานภาพสมรส		0
โสด	43	10.80
สมรส	323	80.80
หม้าย/หย่าร้าง	34	8.50
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
อยู่คนเดียว	13	3.30
2 - 3 คน	200	50.00
4 - 5 คน	171	42.80
มากกว่า 5 คนขึ้นไป	16	4.00

จากตาราง 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 อายุ 41ปีขึ้นไป มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 - 3 คน มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ด้านเงื่อนไขของสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ และด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.00
ด้านเงื่อนไขของสินเชื่อ		
เงื่อนไขการกู้ยืมครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย	88	22.00
การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	160	40.00
การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร	136	34.00
เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	16	4.00
ด้านอัตราดอกเบี้ย		
อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อต่ำ	176	44.00
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท	72	18.00
อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	64	16.00
การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้	88	22.00
ด้านอัตราค่าธรรมเนียม		
อัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ	240	60.00
อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ยืมต่ำ	88	22.00
อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักประกันต่ำ	56	14.00
อัตราค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมต่ำ	16	4.00
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ		
การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการอย่างเหมาะสม	88	22.00
ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	168	42.00
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร	144	36.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

89

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.00
ด้านการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ		
บริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อและนำไปใช้ประโยชน์	160	40.00
บริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ	64	16.00
พนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ	72	18.00
พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ กับท่านเสมอ	104	26.00
ด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร		
ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายรัฐ	192	48.00
ให้บริการสินเชื่อเกษตรกรเพื่อการประกอบอาชีพ	168	42.00
ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล	16	4.00
เป็นธนาคารที่กำกับดูแลดี หุ่น โดยกระทรวงการคลัง	24	6.00

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนใหญ่มีเงื่อนไขของสินเชื่อที่จูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ คือ การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ คือ อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อต่ำมีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 อัตราค่าธรรมเนียมข้อใดที่จูงใจ คือ อัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ คือ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ คือ บริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อและนำไปใช้ประโยชน์ มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร คือ ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายรัฐ มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

90

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการ
จัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยหา
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดในตาราง 3-7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ

ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.50	.92	มากที่สุด
ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก	4.38	.77	มากที่สุด
จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	4.18	.82	มาก
เสนอบริการใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการ	4.20	.85	มาก
เสนอทางเลือกกรณีสามารถใช้บริการได้หลายประเภท	4.16	.81	มาก
เสนอทางเลือกกรณีที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข	3.78	1.21	มาก
รวม	4.20	0.90	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคาร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็น
ในเรื่อง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
และเสนอทางเลือกกรณีที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ
สินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ

ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับ ความคิดเห็น
พนักงานมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถ	4.68	0.73	มากที่สุด
การจัดพนักงานแนะนำขั้นตอนการใช้บริการเหมาะสม	4.62	0.72	มากที่สุด
ลูกค้ามีความสะดวกในการใช้บริการ	4.56	0.73	มากที่สุด
สถานที่บริการกว้างขวาง ไม่แออัด	4.20	1.00	มาก
แบบพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ขั้นตอนอ่านเข้าใจง่าย	4.32	0.81	มากที่สุด
ปริมาณเอกสารการกู้เหมาะสมไม่ยุ่งยาก	4.66	0.59	มากที่สุด
รวม	4.51	0.76	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อนาคารมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาคาร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อนาคารมีระดับความคิดเห็น ในเรื่อง พนักงานมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถ ปริมาณเอกสารการกู้เหมาะสมไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสถานที่บริการกว้างขวางไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ
สินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการจูงใจมาใช้บริการ

ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และ ต่อเนื่อง	4.38	0.72	มากที่สุด
การจัดสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.32	0.68	มากที่สุด
บริการสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	4.28	0.72	มากที่สุด
การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานและให้บริการอย่างเหมาะสม	4.38	0.80	มากที่สุด
พนักงานมีความสุภาพ และมีมารยาทในการให้บริการ	4.64	0.72	มากที่สุด
พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.60	0.69	มากที่สุด
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการและ ตอบข้อซักถาม ได้	4.70	0.67	มากที่สุด
รวม	4.47	0.71	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาคาร ด้านการจูงใจมาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการและตอบข้อซักถามได้ พนักงานมีความสุภาพ และมีมารยาทในการให้บริการ และมีบริการสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

93

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ
สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
คำแนะนำ ชัดเจน มั่นใจได้ว่าถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.48	0.64	มากที่สุด
ได้ใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.42	0.75	มากที่สุด
ได้รับบริการอย่างยุติธรรม และถูกต้อง	4.64	0.66	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.44	0.81	มากที่สุด
ได้รับการดูแลอย่างดี จากพนักงานที่ให้บริการ	4.54	0.70	มากที่สุด
เปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ	4.36	0.82	มากที่สุด
รวม	4.48	0.73	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคาร ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับ
ความคิดเห็นในเรื่อง "ได้รับบริการอย่างยุติธรรม และถูกต้อง" ได้รับการดูแลอย่างดีจากพนักงาน
ที่ให้บริการ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ
สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การบริหารจัดการ โดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	4.20	0.90	มาก
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	4.51	0.76	มากที่สุด
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	4.47	0.71	มากที่สุด
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	4.48	0.73	มากที่สุด
รวม	4.42	0.78	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความ
คิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็น ในเรื่อง ด้านการจัดองค์การ
เพื่อให้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการวางแผน
เพื่อให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

95

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร ผู้ให้บริการโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดในตาราง 8-14

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การอนุมัติสินเชื่อ	4.58	0.64	มากที่สุด
การรับชำระเงินงวด	4.70	0.46	มากที่สุด
การรับเงินกู้หลังทำนิติกรรมสัญญาเสร็จสิ้น	4.56	0.57	มากที่สุด
รวม	4.61	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการรับชำระเงินงวด การอนุมัติสินเชื่อ และการรับเงินกู้หลังทำนิติกรรมสัญญาเสร็จสิ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

96

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่บริการ

ด้านสถานที่บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
สถานที่จอดรถเพียงพอในการติดต่อ	4.30	0.88	มากที่สุด
ความสะอาดของอาคารและสถานที่	4.54	0.70	มากที่สุด
ความมั่นคงของธนาคารฯ	4.78	0.42	มากที่สุด
ความปลอดภัยของอาคารขณะติดต่อใช้บริการ	4.51	0.73	มากที่สุด
ภายในธนาคารมีที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	4.28	0.85	มากที่สุด
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.28	0.78	มากที่สุด
รวม	4.45	0.73	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อนาคารมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสินเชื่อนาคาร ด้านสถานที่บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อนาคาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความมั่นคงของธนาคารฯ ความสะอาดของอาคารและสถานที่ ภายในธนาคารมีที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ และมีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

97

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
วงเงินอนุมัติที่ได้รับ	4.64	0.52	มากที่สุด
เงินงวดและระยะเวลาในการส่งชำระ	4.48	0.67	มากที่สุด
อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด	4.38	0.66	มากที่สุด
กระบวนการทำนิติกรรมสัญญา	4.40	0.63	มากที่สุด
ความยืดหยุ่นให้แก้ท่านในการชำระหนี้เล็กน้อยเพียงใด	4.41	0.73	มากที่สุด
รวม	4.46	0.64	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจใน
เรื่อง วงเงินอนุมัติที่ได้รับ เงินงวดและระยะเวลาในการส่งชำระ และอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคาร
กำหนดวงเงินอนุมัติที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

98

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านเอกสาร

ด้านเอกสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
เอกสารในการเขียนคำขอกู้	4.52	0.64	มากที่สุด
หลักฐานในการประกอบยื่นเรื่องกู้	4.66	0.52	มากที่สุด
ตัวสัญญาเงินกู้และคำประกันอ่านแล้วชัดเจนกระชับอ่านแล้วเข้าใจง่าย	4.46	0.70	มากที่สุด
รวม	4.55	0.62	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคาร ด้านเอกสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียง
ตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง
หลักฐานในการประกอบยื่นเรื่องกู้ เอกสารในการเขียนคำขอกู้ และตัวสัญญาเงินกู้และคำประกัน
อ่านแล้วชัดเจนกระชับอ่านแล้วเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อตัวใหม่ๆให้ท่านทราบ	4.56	0.75	มากที่สุด
การให้ข้อมูลเรื่องอัตราดอกเบี้ย,ระยะเวลาส่ง,เงินงวดแก่ท่าน	4.64	0.56	มากที่สุด
การให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารยื่นกู้	4.52	0.54	มากที่สุด
การให้คำปรึกษาหลังได้รับเงินกู้ไปแล้ว	4.46	0.70	มากที่สุด
รวม	4.55	0.64	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความ
พึงพอใจในเรื่องการให้ข้อมูลเรื่องอัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาส่ง เงินงวดแก่ท่าน การประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับสินเชื่อตัวใหม่ ๆ ให้ท่านทราบ และการให้คำปรึกษาหลังได้รับเงินกู้ไปแล้ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

100

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การสนทนาของพนักงานต่อผู้มาใช้บริการ	4.74	0.48	มากที่สุด
การแต่งกายของพนักงาน	4.80	0.40	มากที่สุด
ความสุภาพอ่อนน้อม	4.70	0.50	มากที่สุด
ความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนและหลังๆ	4.74	0.52	มากที่สุด
รวม	4.77	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อนาคารมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสินเชื่อนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อนาคารมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ความพึงพอใจโดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความรวดเร็ว	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านสถานที่บริการ	4.45	0.73	มากที่สุด
ด้านกระบวนการบริการ	4.55	0.62	มากที่สุด
ด้านเอกสาร	4.46	0.64	มากที่สุด
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	4.77	0.45	มากที่สุด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.55	0.64	มากที่สุด
รวม	4.57	0.61	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความ
คิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับ ความพึงพอใจในเรื่อง ด้านข้อมูลและ
ประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็ว และด้านสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีสมมติฐานทางทฤษฎี ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตาม เพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 286		หญิง n = 114			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	4.13	0.57	4.37	0.38	4.12	.00*
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	4.50	0.58	4.51	0.51	0.017	.86
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	4.49	0.57	4.42	0.35	1.228	.22
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	4.47	0.60	4.51	0.40	0.724	.47
โดยรวม	4.40	0.50	4.45	0.36	1.091	.28

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ แตกต่างกัน ส่วน ค่า Sig. มากกว่า มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.410	4	1.103	3.966	.004*
	ภายในกลุ่ม	109.812	395	.278		
	รวม	114.222	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.663	4	1.666	5.483	.000*
	ภายในกลุ่ม	119.986	395	.304		
	รวม	126.649	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.326	4	.581	2.190	.069
	ภายในกลุ่ม	104.858	395	.265		
	รวม	107.184	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.592	4	1.648	5.659	.000*
	ภายในกลุ่ม	115.026	395	.291		
	รวม	121.618	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.756	4	.689	3.263	.012*
	ภายในกลุ่ม	83.402	395	.211		
	รวม	86.158	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 1 ด้าน คือ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแสดงว่า ลูกค้าสินเชื่ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 17-19 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

104

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี					
26-30 ปี					
31-35 ปี			.2708*		
36-40 ปี			.3371*		
41 ปีขึ้นไป			.3878*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.2708) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.3371) และลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.3878)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

105

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี					
26-30 ปี					
31-35 ปี			.3542*		
36-40 ปี			.4318*		.2459*
41 ปีขึ้นไป					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.3542) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26-30 ปี (.4318) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.2459)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

106

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25ปี					.4551*
26-30 ปี					
31-35 ปี					.1635*
36-40 ปี					.2885*
41 ปีขึ้นไป					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 พบว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอายุ ต่ำกว่า 25ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.4551) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป(.1635) และลูกค้ำสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.2885)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.662	3	1.554	5.617	.001*
	ภายในกลุ่ม	109.560	396	.277		
	รวม	114.222	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.303	3	2.768	9.261	.000*
	ภายในกลุ่ม	118.346	396	.299		
	รวม	126.649	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.123	3	3.374	13.768	.000*
	ภายในกลุ่ม	97.060	396	.245		
	รวม	107.184	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.897	3	1.966	6.727	.000*
	ภายในกลุ่ม	115.721	396	.292		
	รวม	121.618	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.079	3	1.693	8.269	.000*
	ภายในกลุ่ม	81.079	396	.205		
	รวม	86.158	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 21-24 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น		.1816*		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.				.6250*
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาการ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.1816) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อนาการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (.6250)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		4209*		
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.			.6944*	
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี				.3194*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 พบว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.4209) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส./ปวท.มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.6944) และลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.3194)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

110

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจมาใช้บริการ กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น		.4029*	.6886*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.			.5357*	
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจูงใจมาใช้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.4029) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.6886) และลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.5357)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรีหรือสูง กว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น		.3632*		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.			.5000*	.2500*
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 พบว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.3632) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.5000) และมากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.2500)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินค้าเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.179	5	.836	2.992	.012*
	ภายในกลุ่ม	110.043	394	.279		
	รวม	114.222	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.670	5	1.134	3.693	.003*
	ภายในกลุ่ม	120.979	394	.307		
	รวม	126.649	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.089	5	.418	1.566	.169
	ภายในกลุ่ม	105.095	394	.267		
	รวม	107.184	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.125	5	1.025	3.467	.004*
	ภายในกลุ่ม	116.492	394	.296		
	รวม	121.618	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.671	5	.334	1.559	.171
	ภายในกลุ่ม	84.487	394	.214		
	รวม	86.158	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 1 ด้าน คือ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินค้าเชื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินค้าเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่ามี 3 ด้าน คือ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินค้าเชื่อที่มีต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินค้าเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 26-28 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

113

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	อื่น ๆ
รับราชการ						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.5000*		.4167*	.6667*	.4804*	.6250*
พนักงานบริษัทเอกชน						
ธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกร						
อื่น ๆ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 พบว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาอาชีพรับราชการ (.5000) มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.4167) มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.6667) มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกร (.4804) และมากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาอาชีพอื่นๆ (.6250)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

114

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ กับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตร กรรม	อื่น ๆ
รับราชการ				.6667*		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ				1.0000*	.3412*	
พนักงานบริษัทเอกชน				.8333*		
ธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกรรม				.6588*		
อื่น ๆ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 พบว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.6667) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (1.0000) มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม (.3412) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.8333) และ ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.6588)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

115

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ กับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตร กรรม	อื่น ๆ
รับราชการ						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ				.8333*		
พนักงานบริษัทเอกชน				.8333*		
ธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกรรม					.6364*	
อื่น ๆ						.9167*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 พบว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.8333) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.8333) ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.6364) และลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้ำสินเชื่อที่มีอาชีพอื่น ๆ (.9167)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.495	4	3.374	13.231	.000*
	ภายในกลุ่ม	100.727	395	.255		
	รวม	114.222	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.462	4	4.366	15.793	.000*
	ภายในกลุ่ม	109.187	395	.276		
	รวม	126.649	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.959	4	1.490	5.813	.000*
	ภายในกลุ่ม	101.225	395	.256		
	รวม	107.184	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.004	4	2.001	6.957	.000*
	ภายในกลุ่ม	113.614	395	.288		
	รวม	121.618	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.108	4	1.777	8.880	.000*
	ภายในกลุ่ม	79.050	395	.200		
	รวม	86.158	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 30 - 33 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

117

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					.3519*
5,001 – 10,000 บาท					.3788*
10,001 – 15,000 บาท					.4545*
15,001 – 20,000 บาท					
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3519) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3788) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.4545)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

118

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ กับรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท		.3019*	.6094*		.5423*
5,001 – 10,000 บาท					.2405*
10,001 – 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท	.2040*		.3687*		
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท (.3019) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (.6094) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.5423) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (.3019) และลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท (.2040)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการจงใจมาใช้บริการ กับรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท		.2040*	.3579*		.3152*
5,001 – 10,000 บาท					
10,001 – 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท			.2468*		
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจงใจมาใช้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท (.2040) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (.3579) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3152) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (.3019)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

120

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นราย
คู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ กับรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท		.2824*	.4226*		.3360*
5,001 – 10,000 บาท			.1402*		
10,001 – 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท			.2929*		
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท (.2824) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (.4226) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3360) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มี 10,001 – 15,000 บาท (.1402) และลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (.2929)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 34 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.449	2	1.224	4.349	.014*
	ภายในกลุ่ม	111.774	397	.282		
	รวม	114.222	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.670	2	1.335	4.274	.015*
	ภายในกลุ่ม	123.979	397	.312		
	รวม	126.649	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.419	2	.210	.780	.459
	ภายในกลุ่ม	106.764	397	.269		
	รวม	107.184	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.679	2	.839	2.779	.063
	ภายในกลุ่ม	119.939	397	.302		
	รวม	121.618	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.570	2	.285	1.322	.268
	ภายในกลุ่ม	85.588	397	.216		
	รวม	86.158	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 35-36 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

122

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง	.3500*	.2399*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพโสด (.3500) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส (.2399)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

123

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดองค์กรเพื่อให้บริการ กับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.2584*	.2942*
สมรส			
หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจัดองค์กรเพื่อให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส (.2584) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.2942)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.970	3	.990	3.523	.015*
	ภายในกลุ่ม	111.253	396	.281		
	รวม	114.222	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.537	3	1.179	3.793	.011*
	ภายในกลุ่ม	123.112	396	.311		
	รวม	126.649	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.622	3	.207	.770	.511
	ภายในกลุ่ม	106.562	396	.269		
	รวม	107.184	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.043	3	.681	2.255	.081
	ภายในกลุ่ม	119.575	396	.302		
	รวม	121.618	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.461	3	.487	2.277	.079
	ภายในกลุ่ม	84.697	396	.214		
	รวม	86.158	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 38-39 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

125

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	อยู่คนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน
อยู่คนเดียว			.1176*	
2-3 คน				
4-5 คน				
มากกว่า 5 คน				.3801*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน (.1176) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 5 คน (.3801)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	อยู่คนเดียว	2 – 3 คน	4 – 5 คน	มากกว่า 5 คน
อยู่คนเดียว			.1176*	
2 – 3 คน				
4 – 5 คน				
มากกว่า 5 คน			.3801*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 – 3 คน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คน (.1176) ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 5 คน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คน (.3801)

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีสมมติฐานทางทฤษฎี ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 286		หญิง n = 114			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านความรวดเร็ว	4.64	0.374	4.55	0.480	1.778	0.77
ด้านสถานที่บริการ	4.46	0.498	4.44	0.429	0.234	0.82
ด้านกระบวนการบริการ	4.49	0.496	4.39	0.491	1.868	0.86
ด้านเอกสาร	4.56	0.452	4.50	0.599	0.985	0.33
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	4.59	0.415	4.43	0.427	3.342	0.00*
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.79	0.224	4.71	0.470	1.908	0.06
โดยรวม	4.59	0.286	4.49	0.367	2.522	0.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่ามี 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเพศของต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. มากกว่ามี 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่าเพศของลูกค้าสินเชื่อต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.856	4	.964	6.086	.000*
	ภายในกลุ่ม	62.562	395	.158		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.984	4	2.496	12.109	.000*
	ภายในกลุ่ม	81.423	395	.206		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.333	4	2.083	9.171	.000*
	ภายในกลุ่ม	87.915	387	.227		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	12.959	4	3.240	14.851	.000*
	ภายในกลุ่ม	86.170	395	.218		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.725	4	.931	5.412	.000*
	ภายในกลุ่ม	67.965	395	.172		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.570	4	.642	6.797	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.340	395	.095		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.454	4	.614	6.624	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.843	395	.093		
	รวม	38.297	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 6 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 42-46 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านความรวดเร็ว กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.3333*	.3750*	.5455*	.3462*
26-30 ปี				.2121*	
31-35 ปี					
36-40 ปี				.1705*	
41 ปีขึ้นไป				.1993*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.3333) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31-35 ปี (.3750) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปี (.5455) และมากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.3462) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26-30 ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปี (.2121) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปี (.1705) และลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปี (.1993)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

130

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่ให้บริการ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี					
26-30 ปี					
31-35 ปี	.5682*	.3911*	.5682*		.3783*
36-40 ปี					
41 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปีมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุต่ำกว่า 25ปี (.5682) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.3911) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31-35 ปี (.5682) และ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.3783)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

131

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.9500*	.5000*	.4600*	.5308*
26-30 ปี					
31-35 ปี					
36-40 ปี					
41 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุน้อยกว่า 25ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.9500) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31-35 ปี (.5000) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปี (.4600) และมากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.5308)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านเอกสาร กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		1.0000*		.4242*	.4487*
26-30 ปี		.7083*			.1571*
31-35 ปี					
36-40 ปี					
41 ปีขึ้นไป		.5513*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (1.0000) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปี (.4242) และมากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.4487) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26-30 ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.7083) และมากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.1571) และลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 26 -30 ปี (.5513)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 -30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี			.2500*		.2923*
26-30 ปี					
31-35 ปี					
36-40 ปี			.1409*		.1832*
41 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 46 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31 – 35 ปี (.2500) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (.2923) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 36-40 ปีมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 31 – 35 ปี (.1409) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป .1832)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.931	3	.310	1.876	.133
	ภายในกลุ่ม	65.487	396	.165		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.069	3	.690	3.057	.028*
	ภายในกลุ่ม	89.338	396	.226		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.541	3	2.180	9.431	.000*
	ภายในกลุ่ม	89.707	388	.231		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.556	3	1.852	7.838	.000*
	ภายในกลุ่ม	93.573	396	.236		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.825	3	.608	3.447	.017*
	ภายในกลุ่ม	69.865	396	.176		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.070	3	.690	7.222	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.840	396	.096		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.942	3	.314	3.261	.022*
	ภายในกลุ่ม	37.356	388	.096		
	รวม	38.297	391			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 1 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 48-52 ต่อไปนี้

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ บริการ กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น			.4487*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.			.5451*	
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี			.4740*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.4487) ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.5451) และลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.5451)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

136

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการ กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น			.9000*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.			.8333*	
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี			.8000*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.9000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.8333) และลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับ การศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ ธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.8000)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

137

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง
ด้านเอกสาร กับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น				.4145*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.				.4444*
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น
มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อ
ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (.4145) และลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (.4444)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน ข้อมูลและประชาสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น				.1955*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.				.3750*
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (.1955) และลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (.3750)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากรผู้ให้บริการกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น		.1000*	.4000*	.1500*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.			.3000*	
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.				
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี			.2500*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 52 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.1000) มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานูปริญญา/ปวส./ปวท. (.4000) และมากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี(.1500) ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานูปริญญา/ปวส./ปวท. (.3000) และลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษานูปริญญา/ปวส./ปวท. (.2500)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 53 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5.791	5	1.158	7.526	.000*
	ภายในกลุ่ม	60.627	394	.154		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.970	5	.594	2.646	.023*
	ภายในกลุ่ม	88.437	394	.224		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.297	5	1.659	7.283	.000*
	ภายในกลุ่ม	87.951	386	.228		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	18.958	5	3.792	18.634	.000*
	ภายในกลุ่ม	80.171	394	.203		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.931	5	1.186	7.107	.000*
	ภายในกลุ่ม	65.759	394	.167		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.611	5	1.322	15.643	.000*
	ภายในกลุ่ม	33.300	394	.085		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.615	5	.523	5.658	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.682	394	.092		
	รวม	38.297	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 6 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 54-58 ต่อไปนี้

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็ว กับ อาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่น ๆ
รับราชการ						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.8333*		.3333*	.2273 *		
พนักงานบริษัทเอกชน	.5000*					
ธุรกิจส่วนตัว			.5000*			
เกษตรกรรม						
อื่น ๆ	.8611*		.3611*		.2551*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 54 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.8333) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.8333) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (.2273) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.5000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.5000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.8611) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3611) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม (.2551)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

142

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่บริการกับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่น ๆ
รับราชการ		.5625*			.3454*	.4306*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ						
พนักงานบริษัทเอกชน		.4896*			.2725*	.3576*
ธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกรรม						
อื่น ๆ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 55 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.5625) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม (.3454) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพอื่น ๆ (.3454) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.4896) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม (.2725) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพอื่น ๆ (.3576)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

143

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้าน กระบวนการบริการกับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่น ๆ
รับราชการ						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ						
พนักงานบริษัทเอกชน	.7000*	.7000*				
ธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกรรม	.6883*	.3883*				
อื่น ๆ	1.0667*	.7667*	.3667*	.6667*	.3784*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 56 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.7000) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.7000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.6883) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.3883) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (1.0667) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.7667) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3667) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.6667) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม (.3784)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

144

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านเอกสาร กับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่น ๆ
รับราชการ						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ						
พนักงานบริษัทเอกชน		.3333*		1.6667*		
ธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกรรม		.2473*		1.5806*		
อื่น ๆ	.4167*	.4167*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 57 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.3333) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (1.6667) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.2473) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (1.5806) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.4167) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (1.4167)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

145

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านข้อมูล และประชาสัมพันธ์กับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่น ๆ
รับราชการ				.5000*		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.5000*			1.0000*		
พนักงานบริษัทเอกชน				.7500*		
ธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกรรม					.8087*	.8542*
อื่น ๆ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 58 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.5000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.5000) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (1.0000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.7500) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.8087) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพอื่นๆ (.8542)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

146

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการกับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่น ๆ
รับราชการ						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.6000*					
พนักงานบริษัทเอกชน		.4000*			.2252*	
ธุรกิจส่วนตัว	.8000*					
เกษตรกรรม	.7748*					
อื่น ๆ	.9833*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 59 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.6000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (.4000) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม (.2252) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.8000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.7748) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพรับราชการ (.9833)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 60 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.593	4	1.148	7.336	.000*
	ภายในกลุ่ม	61.825	395	.157		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.403	4	2.851	14.074	.000*
	ภายในกลุ่ม	80.004	395	.203		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.122	4	2.030	8.916	.000*
	ภายในกลุ่ม	88.126	387	.228		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.344	4	1.086	4.526	.001*
	ภายในกลุ่ม	94.785	395	.240		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.838	4	.960	5.586	.000*
	ภายในกลุ่ม	67.852	395	.172		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.189	4	.547	5.730	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.722	395	.095		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.260	4	.565	6.067	.000*
	ภายในกลุ่ม	36.038	395	.093		
	รวม	38.297	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า มี 6 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการแสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 61 - 66 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านความรวดเร็ว กับ รายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					
5,001 – 10,000 บาท	.1685*				.1738*
10,001 – 15,000 บาท	.1852*				.1905*
15,001 – 20,000 บาท	.4074*	.2389*	.2222*		.4127*
20,001 บาท ขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 61 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (.1685) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.1738) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท (.1852) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.1905) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท (.4074) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท (.2389) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท (.2222) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.4127)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 62 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่บริการ กับรายได้ต่อเดือน

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท		.3615*	.4091*	.5486*	.5060*
5,001 – 10,000 บาท					.1445*
10,001 – 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท					
20,001 บาท ขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 62 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท (.3615) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (.4091) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท (.5486) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.5060) และลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.1445)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการ กับรายได้ต่อเดือน

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					.2571*
5,001 – 10,000 บาท	.1600*				.4171*
10,001 – 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท					.3905*
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 63 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.2571) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (.1600) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.4171) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3905)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านเอกสาร กับ รายได้ต่อเดือน

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					
5,001 – 10,000 บาท					.1857*
10,001 – 15,000 บาท	.1919*				.2554*
15,001 – 20,000 บาท	.3333*				.3968*
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 64 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.1857) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท (.1919) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.2554) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท (.3333) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3968)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

152

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ กับรายได้ต่อเดือน

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					.3175*
5,001 – 10,000 บาท					
10,001 – 15,000 บาท					.2240*
15,001 – 20,000 บาท					.3452*
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 65 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป (.3175) ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป (.2240) และลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3452)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

153

ตาราง 66 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กับรายได้ต่อเดือน

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท		.1411*	.2020*	.1778*	.2254*
5,001 – 10,000 บาท					
10,001 – 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท					
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 66 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท (.1411) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท (.2020) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท (.1778) และมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.2254)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 67 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.235	2	1.618	10.164	.000*
	ภายในกลุ่ม	63.183	397	.159		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.963	2	.482	2.114	.122
	ภายในกลุ่ม	90.444	397	.228		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.566	2	.283	1.150	.318
	ภายในกลุ่ม	95.682	389	.246		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.376	2	1.688	6.999	.001*
	ภายในกลุ่ม	95.753	397	.241		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.056	2	.028	.154	.857
	ภายในกลุ่ม	71.634	397	.180		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.309	2	.654	6.731	.001*
	ภายในกลุ่ม	38.602	397	.097		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.469	2	.234	2.411	.091
	ภายในกลุ่ม	37.829	397	.097		
	รวม	38.297	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 3 ด้าน คือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

155

ด้านความรวดเร็ว ด้านเอกสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 68-70 ต่อไปนี้

ตาราง 68 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็ว กับสถานภาพ

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			.1917*
สมรส			.3091*
หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 68 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.1917) ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.3091)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

156

ตาราง 69 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง
ด้านเอกสารกับสถานภาพ

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			
สมรส	.2859*		
หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 69 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพโสด (.2859)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

157

ตาราง 70 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการกับสถานภาพ

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			.2269*
สมรส			.1997*
หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 70 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพ
หม้าย/หย่าร้าง (.2269) ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้
บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง
(.1997)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 71 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.208	3	2.069	13.610	.000*
	ภายในกลุ่ม	60.210	396	.152		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.350	3	.450	1.978	.117
	ภายในกลุ่ม	9.057	396	.227		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.553	3	1.851	7.919	.000*
	ภายในกลุ่ม	90.695	388	.234		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	11.395	3	3.798	17.144	.000*
	ภายในกลุ่ม	87.734	396	.222		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.917	3	.639	3.626	.013*
	ภายในกลุ่ม	69.773	396	.176		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.966	3	.655	6.839	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.945	396	.096		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.453	3	.818	8.851	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.844	388	.092		
	รวม	38.297	391			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 71 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

159

กระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 72-76 ต่อไปนี้

ตาราง 72 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็ว กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	อยู่คนเดียว	2 – 3 คน	4 – 5 คน	มากกว่า 5 คน
อยู่คนเดียว				
2 – 3 คน				
4 – 5 คน	.2396*	.2558*		
มากกว่า 5 คน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 72 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่คนเดียว (.2396) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 – 3 คน (.2558)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

160

ตาราง 73 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน
กระบวนการบริการ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	อยู่คนเดียว	2 – 3 คน	4 – 5 คน	มากกว่า 5 คน
อยู่คนเดียว				
2 – 3 คน				
4 – 5 คน			.2448*	
มากกว่า 5 คน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 73 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คน มีระดับความ
พึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อ
ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 – 3 คน (.2448)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 74 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน เอกสารกับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	อยู่คนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน
อยู่คนเดียว				
2-3 คน	.3787*			
4-5 คน	.6739*	.2951*		
มากกว่า 5 คน	.4487*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 74 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสารมากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่คนเดียว (.3787) ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่คนเดียว (.6739) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คน (.2951) ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 5 คน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่คนเดียว (.4487)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

162

ตาราง 75 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน ข้อมูลและประชาสัมพันธ์กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	อยู่คนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน
อยู่คนเดียว				
2-3 คน				
4-5 คน				
มากกว่า 5 คน	.3365*	.3288*	.3618*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 75 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 5 คน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่คนเดียว (.3365) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คน (.3288) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน (.3618)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 76 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ระดับการศึกษา	อยู่คนเดียว	2 – 3 คน	4 – 5 คน	มากกว่า 5 คน
อยู่คนเดียว				
2 – 3 คน	.2397*			
4 – 5 คน	.3264*			
มากกว่า 5 คน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 76 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 – 3 คน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่คนเดียว (.2397) ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่คนเดียว (.3264)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยจุดใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยจุดใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า มีสมมติฐานทางการวิจัย ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยจุดใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 77 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.282	3	2.094	13.790	.000*
	ภายในกลุ่ม	60.135	396	.152		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.366	3	2.455	11.570	.000*
	ภายในกลุ่ม	84.040	396	.212		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.501	3	3.500	15.839	.000*
	ภายในกลุ่ม	85.747	388	.221		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.516	3	2.505	10.829	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.613	396	.231		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.213	3	.404	2.272	.080
	ภายในกลุ่ม	70.477	396	.178		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.582	3	.861	9.132	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.328	396	.094		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.845	3	.948	10.379	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.452	396	.091		
	รวม	38.297	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 77 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 6 ด้าน คือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 78-82 ต่อไปนี้

ตาราง 78 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็วกับเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ

	เงื่อนไขการกู้	การพัฒนาสินเชื่อ	การสนับสนุน	เอกสาร
เงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ	ครอบคลุม	ให้มีความ	โครงการ	ประกอบการ
	ลูกค้านัก	สอดคล้องกับความ	ประกันรายได้	ขอู้ไม่ยุ่งยาก
	กลุ่มเป้าหมาย	ต้องการของลูกค้า	ของเกษตร	

เงื่อนไขการกู้ครอบคลุมลูกค้า

ทุกกลุ่มเป้าหมาย

การพัฒนาสินเชื่อให้มีความ

สอดคล้องกับความ

ต้องการของลูกค้า

การสนับสนุนโครงการประกัน

.14973*

.22549*

.27451*

รายได้ของเกษตร

เอกสารประกอบการขอู้

ไม่ยุ่งยาก

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 78 พบว่า ลูกค้านักสินเชื่อที่มีเงื่อนไขของสินเชื่อที่การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตร มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้านักสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการกู้ครอบคลุม ลูกค้านักทุกกลุ่มเป้าหมาย (.14973) มากกว่า ลูกค้านักสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (.22549) มากกว่า ลูกค้านักสินเชื่อที่มีเงื่อนไขเอกสารประกอบการขอู้ไม่ยุ่งยาก (.27451)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 79 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่บริการกับเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ

เงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจ ให้ใช้บริการสินเชื่อ	เงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย	การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร	เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
เงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย				
การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า		.14301*		
การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร			.48407*	
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	.40720*	.62708*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 79 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (.14973) ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขเอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย (.40720) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (.62708) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร (.48407)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 80 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการ กับเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ

เงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ	เงื่อนไขการคุ้มครองกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย	การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร	เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก
เงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย	.31182*			
การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า		.33000*		
การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร			.43000*	
เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก				.43000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 80 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (.31182) ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร (.33000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (.43000)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 81 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านเอกสาร กับเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ

เงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ	เงื่อนไขการกู้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย	การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร	เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก
เงื่อนไขการกู้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย				
การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	.20000*			
การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร	.37255*	.17255*		
เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 81 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการกู้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย (.20000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการกู้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย (.37255) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (.17255)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 82 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการกับเงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ

เงื่อนไขของสินเชื่อที่มุ่งใจให้ใช้บริการสินเชื่อ	เงื่อนไขการคุ้มครองกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย	การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร	เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
เงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร		.13818*	.32000*	.18824*
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	.18182*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 82 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (.13818) ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขเอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการคุ้มครองลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย (.18182) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (.32000) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขที่การสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร (.18824)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 83 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.490	3	1.163	7.320	.000*
	ภายในกลุ่ม	62.928	396	.159		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.826	3	1.275	5.766	.001*
	ภายในกลุ่ม	87.581	396	.221		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.179	3	1.726	7.355	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.069	388	.235		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.765	3	.922	3.788	.011*
	ภายในกลุ่ม	96.364	396	.243		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	7.185	3	2.395	14.703	.000*
	ภายในกลุ่ม	64.505	396	.163		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.289	3	.430	4.405	.000*
	ภายในกลุ่ม	38.621	396	.098		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.329	3	.110	1.122	.340
	ภายในกลุ่ม	37.968	388	.098		
	รวม	38.297	391			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 83 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 6 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 84-89 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

171

ตาราง 84 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน ความรวดเร็วกับอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ

อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ	อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท	อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถานการณ์การเงินอื่น	การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้
อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ				.24242*
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท				.13805*
อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถานการณ์การเงินอื่น				.17045*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 84 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ (.24242) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ (.13805) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถานการณ์การเงินอื่น มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ (.17045)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 85 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความสถานที่ให้บริการ กับอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ

อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ	อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อต่ำ	อัตราดอกเบี้ยให้เลือกหลายประเภท	อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้
อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อต่ำ			.20005*	
อัตราดอกเบี้ยให้เลือกหลายประเภท	.13415*			.19152*
อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น				
การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 85 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อต่ำ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความสถานที่ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น (.20005) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยให้เลือกหลายประเภท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อต่ำ (.20005) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ (.20005)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

173

ตาราง 86 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการบริการ กับอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ

อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ	อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท	อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถานการณ์การเงินอื่น	การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้
อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ			.27727*	.12727*
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท			.35000*	.35000*
อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถานการณ์การเงินอื่น				
การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 86 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถานการณ์การเงินอื่น (.27727) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ (.12727) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถานการณ์การเงินอื่น (.27727) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ (.12727)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

174

ตาราง 87 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านเอกสารกับอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ

อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ	อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท	อัตราดอกเบี้ยการ	การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้
			ปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	
อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ				
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท				
อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	.16667*	.22222*		
การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้	.13636*	.19192*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 87 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ (.16667) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท (.22222) ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ (.13636) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท (.19192)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

175

ตาราง 88 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ กับอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ

อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ	อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท	อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้
อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ				
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท				
อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น				
การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้	.31818*	.35101*	.29545*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 88 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ (.31818) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท (.35101) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น (.29545)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

176

ตาราง 89 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้าน บุคลากรที่ให้บริการกับอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ

อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ	อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท	อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้
อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ				
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท				
อัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น				
การให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้	.14545*	.11717*	.12273*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 89 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อ (.14545) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท (.11717) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยการปรับเปลี่ยนเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น (.12273)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 90 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามอัตราค่าธรรมเนียมที่จูงใจ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	8.447	3	2.816	19.233	.000*
	ภายในกลุ่ม	57.971	396	.146		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.973	3	7.324	41.773	.000*
	ภายในกลุ่ม	69.434	396	.175		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.296	3	2.099	9.052	.000*
	ภายในกลุ่ม	89.952	396	.232		
	รวม	96.248	399			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.995	3	.998	4.112	.007*
	ภายในกลุ่ม	96.134	396	.243		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.370	3	.790	4.512	.004*
	ภายในกลุ่ม	69.320	396	.175		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.546	3	2.182	25.900	.000*
	ภายในกลุ่ม	33.364	396	.084		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.339	3	1.446	16.527	.000*
	ภายในกลุ่ม	33.958	396	.088		
	รวม	38.297	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 90 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า มี 6 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการแสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมที่จูงใจ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 91-96 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

178

ตาราง 91 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านความรวดเร็ว กับอัตราค่าธรรมเนียมที่จูงใจ

	อัตรา	อัตรา	อัตรา	อัตรา
ค่าธรรมเนียมที่จูงใจ	ค่าธรรมเนียม บริการในการ ขอสินเชื่อ	ค่าธรรมเนียม เปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการกู้ยืม	ค่าธรรมเนียมใน การประเมิน ราคา	ค่าธรรมเนียม การทำนิติกรรม ยืม
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ในการขอสินเชื่อ			.21270*	.68889*
อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยน แปลงเงื่อนไขการกู้ยืม			.12987*	.12987*
อัตราค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคา				.47619*
ค่าธรรมเนียมการทำ นิติกรรม				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 91 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตรา ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.21270) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรม (.68889) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตรา ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.12987) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรม (.12987) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตรา ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.47619)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 92 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่บริการ กับ อัตราค่าธรรมเนียมที่จูงใจมากที่สุด

	อัตรา	อัตรา	อัตรา	อัตรา
ค่าธรรมเนียมที่จูงใจ	ค่าธรรมเนียม บริการในการ ขอสินเชื่อ	ค่าธรรมเนียม เปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการกู้ยืม	ค่าธรรมเนียมใน การประเมิน ราคา	ค่าธรรมเนียม การทำนิติกรรม ยืม
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ในการขอสินเชื่อ		.21471*	.65546*	
อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยน แปลงเงื่อนไขการกู้ยืม				
อัตราค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคา				
ค่าธรรมเนียมการทำ นิติกรรม		.42235*	.86310*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 92 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ยืม (.21471) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.65546) ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมยืม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ยืม (.42235) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.86310)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 93 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการ กับ อัตราค่าธรรมเนียมที่สูงใจมากที่สุด

ค่าธรรมเนียมที่สูงใจ	อัตรา ค่าธรรมเนียม บริการในการ ขอสินเชื่อ	อัตรา ค่าธรรมเนียม เปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการกู้ยืม	อัตรา ค่าธรรมเนียมใน การประเมิน ราคา	อัตรา ค่าธรรมเนียม การทำนิติกรรม ยืม
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ในการขอสินเชื่อ			.23251*	.38966*
อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการกู้ยืม			.34286*	.50000*
อัตราค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคา				
ค่าธรรมเนียมการทำ นิติกรรม				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 93 พบว่า พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตรา ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.23251) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มี ค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรม (.38966) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข การกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มี อัตรา ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.34286) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำ นิติกรรม (.50000)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 94 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านเอกสาร กับ อัตราค่าธรรมเนียมที่สูงใจมากที่สุด

	อัตรา	อัตรา	อัตรา	อัตรา
ค่าธรรมเนียมที่สูงใจ	ค่าธรรมเนียม บริการในการ ขอสินเชื่อต่ำ	ค่าธรรมเนียม เปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการกู้ต่ำ	ค่าธรรมเนียมใน การประเมิน ราคาต่ำ	ค่าธรรมเนียม การทำนิติกรรม ต่ำ
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ในการขอสินเชื่อต่ำ				.40000*
อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการกู้ต่ำ				.43939*
อัตราค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคาต่ำ				.30952*
ค่าธรรมเนียมการทำ นิติกรรมต่ำ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 94 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมต่ำ (.40000) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ต่ำ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมต่ำ (.43939) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาต่ำมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมต่ำ (.30952)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

182

ตาราง 95 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ กับ อัตราค่าธรรมเนียมที่สูงใจมากที่สุด

	อัตรา	อัตรา	อัตรา	อัตรา
ค่าธรรมเนียมที่สูงใจ	ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียมใน	ค่าธรรมเนียม
	บริการในการ	เปลี่ยนแปลง	การประเมิน	การทำนิติกรรม
	ขอสินเชื่อ	เงื่อนไขการกู้	ราคา	ค่า

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ

ในการขอสินเชื่อ

อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลง

.11742*

.23052*

.28409*

แปลงเงื่อนไขการกู้

อัตราค่าธรรมเนียมในการ

ประเมินราคา

ค่าธรรมเนียมการทำ

นิติกรรม

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 95 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อ (.11742) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา (.23052) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรม (.28409)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 96 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กับ อัตราค่าธรรมเนียมที่สูงใจมากที่สุด

ค่าธรรมเนียมที่สูงใจ	อัตรา ค่าธรรมเนียม บริการในการ ขอสินเชื่อต่ำ	อัตรา ค่าธรรมเนียม เปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการกู้ต่ำ	อัตรา ค่าธรรมเนียมใน การประเมิน ราคาต่ำ	อัตรา ค่าธรรมเนียม การทำนิติกรรม ต่ำ
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ในการขอสินเชื่อต่ำ		.10788*	.33905*	.35333*
อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยน แปลงเงื่อนไขการกู้ต่ำ			.23117*	.24545*
อัตราค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคาต่ำ				
ค่าธรรมเนียมการทำ นิติกรรมต่ำ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 96 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ต่ำ (.10788) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาต่ำ (.33905) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมต่ำ (.35333) ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ต่ำ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาต่ำ (.23117) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมต่ำ (.24545)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 97 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.199	2	.099	.596	.552
	ภายในกลุ่ม	66.219	397	.167		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.677	2	3.339	15.643	.000*
	ภายในกลุ่ม	84.730	397	.213		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.461	2	1.731	7.255	.001*
	ภายในกลุ่ม	92.787	389	.239		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	.217	2	.109	.436	.647
	ภายในกลุ่ม	98.912	397	.249		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.366	2	1.183	6.776	.001*
	ภายในกลุ่ม	69.324	397	.175		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.455	2	.227	2.287	.103
	ภายในกลุ่ม	39.456	397	.099		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.580	2	.290	2.989	.051
	ภายในกลุ่ม	37.718	389	.097		
	รวม	38.297	391			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 97 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกกว่ามี 3 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านเอกสาร และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

น้อยกว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 98 - 100 ต่อไปนี้

ตาราง 98 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่บริการกับ ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ

ความสะดวกในการใช้บริการ	การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม	มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร
การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม			.20160*
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ			.29034*
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 98 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร (.20160) ลูกค้าสินเชื่อที่มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (.29034)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

186

ตาราง 99 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการ กับปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ

ความสะดวกในการใช้บริการ	การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม	มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร
การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม		.14818*	.25152*
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ			
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 99 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (.14818) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร (.25152)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

187

ตาราง 100 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ กับ ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ

ความสะดวกในการใช้บริการ	การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม	มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร
การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม			
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	.10823*		.17262*
การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 100 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการเหมาะสม (.10823) ลูกค้าสินเชื่อที่มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร (.17262)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 101 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.078	3	2.026	13.296	.000*
	ภายในกลุ่ม	60.340	396	.152		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.318	3	4.106	20.560	.000*
	ภายในกลุ่ม	79.088	396	.200		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.703	3	2.901	12.857	.000*
	ภายในกลุ่ม	87.546	396	.226		
	รวม	96.248	399			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.840	3	2.280	9.783	.000*
	ภายในกลุ่ม	92.289	396	.233		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.953	3	1.651	9.798	.000*
	ภายในกลุ่ม	66.737	396	.169		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.057	3	1.019	10.951	.000*
	ภายในกลุ่ม	36.853	396	.093		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.409	3	1.136	12.636	.000*
	ภายในกลุ่ม	34.889	396	.090		
	รวม	38.297	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 101 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 6 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกันได้ จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 101 - 106 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 102 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านความรวดเร็ว กับ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

การให้บริการ ข่าวสารสินเชื่อ	มีบริการในการ ให้ข้อมูลและ แนะนำเกี่ยวกับ การขอสินเชื่อ	การบริการใน การจัดส่ง เอกสารเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ	พนักงานบริการ ในการแจ้งผล การได้รับอนุมัติ การขอกู้ให้ ทราบ	พนักงาน นำเสนอจุดเด่น ของการให้ บริการสินเชื่อ ในด้านต่างๆ
การบริการในการให้ข้อมูลและ แนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ		.16667*		
การบริการในการจัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ				
พนักงานบริการในการแจ้งผลการ ได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ				
พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการ ให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ	.21154*	.37821*	.20228*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 102 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการ ในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (.16667) ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำ เกี่ยวกับการขอสินเชื่อ (.21154) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (.37821) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับ อนุมัติการขอกู้ให้ทราบ (.20228)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 103 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่บริการ กับ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

การให้บริการ ข่าวสารสินเชื่อ	มีบริการใน การให้ข้อมูล และแนะนำ เกี่ยวกับการ ขอสินเชื่อ	การบริการในการ จัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ	พนักงานบริการ ในการแจ้งผล การได้รับอนุมัติ การขอกู้ให้ ทราบ	พนักงาน นำเสนอจุดเด่น ของการให้ บริการสินเชื่อ ในในด้านต่างๆ
การบริการในการให้ข้อมูลและ แนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ				.30224*
การบริการในการจัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ				.22776*
พนักงานบริการในการแจ้งผลการ ได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการ ให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ	.22037*	.29485*		.52261*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 103 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่บริการมากกว่า พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ (.30224) ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ (.22776) ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ (.22776) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ (.29485) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ (.52261)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 104 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการ กับ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

การให้บริการ ข่าวสารสินเชื่อ	มีบริการในการ ให้ข้อมูลและ แนะนำเกี่ยวกับการ ขอสินเชื่อ	การบริการใน การจัดส่ง เอกสารเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ	พนักงานบริการ ในการแจ้งผล การได้รับอนุมัติ การขอกู้ให้ ทราบ	พนักงาน นำเสนอจุดเด่น ของการให้ บริการสินเชื่อ ในด้านต่างๆ
---------------------------------	--	--	---	--

การบริการในการให้ข้อมูลและ
แนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ

การบริการในการจัดส่งเอกสาร
เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

พนักงานบริการในการแจ้งผลการ
ได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ .36608* .45556* .27863*

พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการ

ให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ .17692*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 104 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ (.36608) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ (.45556) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ (.27863) ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (.17692)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 105 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านเอกสาร กับ การให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

การให้บริการ ข่าวสารสินเชื่อ	มีบริการใน การให้ข้อมูล และแนะนำ เกี่ยวกับการ ขอสินเชื่อ	การบริการในการ จัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ	พนักงานบริการ ในการแจ้งผล การได้รับอนุมัติ การขอกู้ให้ ทราบ	พนักงาน นำเสนอจุดเด่น ของการให้ บริการสินเชื่อ ในด้านต่างๆ
การบริการในการให้ข้อมูลและ แนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ		.22500*		
การบริการในการจัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ				
พนักงานบริการในการแจ้งผลการ ได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ	.15000*	.37500*		
พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการ ให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 105 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (.22500) ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ (.15000) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (.37500)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

193

ตาราง 106 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ กับ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

การให้บริการ ข่าวสารสินเชื่อ	มีบริการใน การให้ข้อมูล และแนะนำ เกี่ยวกับการ ขอสินเชื่อ	การบริการในการ จัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ	พนักงานบริการ ในการแจ้งผล การได้รับอนุมัติ การขอกู้ให้ ทราบ	พนักงาน นำเสนอจุดเด่น ของการให้ บริการสินเชื่อ ในด้านต่างๆ
การบริการในการให้ข้อมูลและ แนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ		.16250*		
การบริการในการจัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ				
พนักงานบริการในการแจ้งผลการ ได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ	.21250*	.37500*		.23077*
พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการ ให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 106 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ (.16250) ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ (.21250) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ (.37500) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ (.23077)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 107 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กับ ปัจจัยเกี่ยว กับ การให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

การให้บริการ ข่าวสารสินเชื่อ	มีบริการใน การให้ข้อมูล และแนะนำ เกี่ยวกับการ ขอสินเชื่อ	การบริการในการ จัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ	พนักงานบริการ ในการแจ้งผล การได้รับอนุมัติ การขอกู้ให้ ทราบ	พนักงาน นำเสนอจุดเด่น ของการให้ บริการสินเชื่อ ในในด้านต่างๆ
การบริการในการให้ข้อมูลและ แนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ		.24000*		.11692*
การบริการในการจัดส่งเอกสาร เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ		.22222*		.09915*
พนักงานบริการในการแจ้งผลการ ได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ				
พนักงานนำเสนอจุดเด่นของการ ให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 107 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (.24000) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ (.11692) ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีการบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (.22222) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ (.09915)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 108 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.608	3	.536	3.276	.091
	ภายในกลุ่ม	64.810	396	.164		
	รวม	66.418	399			
ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.028	3	1.343	6.086	.000*
	ภายในกลุ่ม	87.378	396	.221		
	รวม	91.407	399			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.464	3	2.155	9.312	.000*
	ภายในกลุ่ม	89.784	388	.231		
	รวม	96.248	391			
ด้านเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.658	3	.886	3.637	.073
	ภายในกลุ่ม	96.471	396	.244		
	รวม	99.129	399			
ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.547	3	.182	1.015	.386
	ภายในกลุ่ม	71.143	396	.180		
	รวม	71.690	399			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.686	3	.562	5.821	.001*
	ภายในกลุ่ม	38.225	396	.097		
	รวม	39.910	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.469	3	.156	1.604	.188
	ภายในกลุ่ม	37.828	388	.097		
	รวม	38.297	391			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 108 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านเอกสารและด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แสดงว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านบุคลากร ผู้ให้บริการแสดงว่า ลูกค้ายินเชื่อที่มีปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกันได้ จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 109 - 111 ต่อไปนี้

ตาราง 109 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็ว กับปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

ด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร	ช่วยเหลือเกษตรกร สนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ	ให้บริการสินเชื่อเกษตรกรเพื่อการประกอบอาชีพ	ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล	เป็นธนาคารที่กับดูแลถือหุ้นโดยกระทรวงการคลัง
ช่วยเหลือเกษตรกร			.26389*	
สนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ				
ให้บริการสินเชื่อเกษตรกรเพื่อการประกอบอาชีพ			.31746*	
ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล				
เป็นธนาคารที่กำกับดูแลหุ้นโดยกระทรวงการคลัง				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 109 พบว่า ลูกค้ายินเชื่อที่ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ลูกค้ายินเชื่อที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล (.26389) ลูกค้ายินเชื่อที่ให้บริการสินเชื่อเกษตรกรเพื่อการประกอบอาชีพ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร กับมากกว่า ลูกค้ายินเชื่อที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล (.31746)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 197

ตาราง 110 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่บริการและประชาสัมพันธ์ กับปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

ด้านชื่อเสียงและความ มั่นคงของธนาคาร	ช่วยเหลือเกษตรกร สนับสนุนโครงการ นโยบายของรัฐ	ให้บริการสินเชื่อ เกษตรเพื่อการ ประกอบอาชีพ	ธนาคารเป็น สถาบันการเงิน ของรัฐบาล	เป็นธนาคารที่กำกับ ดูแลหุ้นโดย กระทรวงการคลัง
ช่วยเหลือเกษตรกร		.15179*		
สนับสนุนโครงการ นโยบายของรัฐ				
ให้บริการสินเชื่อ เกษตรเพื่อการ ประกอบอาชีพ				
ธนาคารเป็นสถาบัน การเงินของรัฐบาล	.28472*	.43651*		.30556*
เป็นธนาคารที่กำกับ ดูแลหุ้นโดย กระทรวงการคลัง				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 110 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านสถานที่บริการและประชาสัมพันธ์ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ให้บริการสินเชื่อเกษตรเพื่อการประกอบอาชีพ (.15179) ลูกค้าสินเชื่อที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ (.28472) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ให้บริการสินเชื่อเกษตรเพื่อการประกอบอาชีพ (.43651) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่เป็นธนาคารที่กำกับดูแลหุ้นโดยกระทรวงการคลัง (.30556)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

198

ตาราง 111 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการบริการกับปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

ด้านชื่อเสียงและความ มั่นคงของธนาคาร	ช่วยเหลือเกษตรกร สนับสนุนโครงการ นโยบายของรัฐ	ให้บริการสินเชื่อ เกษตรเพื่อการ ประกอบอาชีพ	ธนาคารเป็น สถาบันการเงิน ของรัฐบาล	เป็นธนาคารที่กับ ดูแลถือหุ้นโดย กระทรวงการคลัง
---	---	---	--	--

ช่วยเหลือเกษตรกร

สนับสนุนโครงการ

นโยบายของรัฐ

ให้บริการสินเชื่อ

เกษตรเพื่อการ

ประกอบอาชีพ

ธนาคารเป็นสถาบัน

การเงินของรัฐบาล

เป็นธนาคารที่กำกับ

.54167*

.44333*

.53333*

ดูแลหุ้นโดย

กระทรวงการคลัง

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 111 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่เป็นธนาคารที่กำกับดูแลหุ้นโดยกระทรวงการคลัง มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการบริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ (.54167) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ให้บริการสินเชื่อเกษตรเพื่อการประกอบอาชีพ (.44333) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล (.53333)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

199

ตาราง 112 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านเอกสาร กับปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

ด้านชื่อเสียงและความ มั่นคงของธนาคาร	ช่วยเหลือเกษตรกร สนับสนุนโครงการ นโยบายของรัฐ	ให้บริการสินเชื่อ เกษตรเพื่อการ ประกอบอาชีพ	ธนาคารเป็น สถาบันการเงิน ของรัฐบาล	เป็นธนาคารที่กับ ดูแลถือหุ้นโดย กระทรวงการคลัง
ช่วยเหลือเกษตรกร				
สนับสนุนโครงการ				
นโยบายของรัฐ				
ให้บริการสินเชื่อ	.13294*		.28571*	
เกษตรเพื่อการ ประกอบอาชีพ				
ธนาคารเป็นสถาบัน การเงินของรัฐบาล				
เป็นธนาคารที่กำกับ ดูแลหุ้นโดย กระทรวงการคลัง			.33333*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 112 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ให้บริการสินเชื่อเกษตรเพื่อการประกอบอาชีพ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านเอกสาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ (.54167) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล (.28571) ลูกค้าสินเชื่อที่เป็นธนาคารที่กำกับดูแลหุ้นโดยกระทรวงการคลัง มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล (.33333)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 200

ตาราง 113 การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กับ ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

ด้านชื่อเสียงและความ มั่นคงของธนาคาร	ช่วยเหลือเกษตรกร สนับสนุนโครงการ นโยบายของรัฐ	ให้บริการสินเชื่อ เกษตรเพื่อการ ประกอบอาชีพ	ธนาคารเป็น สถาบันการเงิน ของรัฐบาล	เป็นธนาคารที่กับ ดูแลถือหุ้นโดย กระทรวงการคลัง
---	---	---	--	--

ช่วยเหลือเกษตรกร

สนับสนุนโครงการ

นโยบายของรัฐ

ให้บริการสินเชื่อ

เกษตรเพื่อการ

ประกอบอาชีพ

ธนาคารเป็นสถาบัน

.25000*

.25714*

การเงินของรัฐบาล

เป็นธนาคารที่กำกับ

.18333*

.19048*

ดูแลหุ้นโดย

กระทรวงการคลัง

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 113 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ (.25000) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ให้บริการสินเชื่อเกษตรเพื่อการประกอบอาชีพ (.25714) ลูกค้าสินเชื่อที่เป็นธนาคารที่กำกับดูแลหุ้น โดยกระทรวงการคลังมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคาร มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายของรัฐ (.18333) มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อที่ให้บริการสินเชื่อเกษตรเพื่อการประกอบอาชีพ (.19048)



ตอนที่ 8 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ สินเชื่อกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ
สินเชื่อกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมี ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ
เป็นตัวพยากรณ์ และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นตัวถูกพยากรณ์ มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ
รายละเอียดแสดงดังตาราง 114

H_0 : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์และไม่มี
อิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

H_1 : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพล
ต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตาราง 114 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ
สินเชื่อกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตัวพยากรณ์	b	Beta	t	Sig.
1. ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	.008	.014	.285	.776
2. ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	.148	.270	3.412	.001*
3. ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	.008	.014	.353	.724
4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	.176	.311	3.593	.000*
ค่าคงที่	.299			
R = .588	R ² = .346	R ² change = .346	F = 51.241	Sig. F = .000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 202

จากตาราง 99 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับ .346 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายความผันแปรของระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ ก่อนข้างต่ำ (ร้อยละ 34.6)

รูปแบบสมการสำหรับพยากรณ์

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ = $.299 + .148$ (ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ) + $.176$ (ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ)