

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารฯ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารฯ
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารฯ
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารฯ
- ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าของ สำนักงานใหญ่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยประกอบด้วย การวิเคราะห์ ข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจที่ประกอบการ และรายได้ ต่อเดือนของการประกอบการ ดังแสดงในตารางที่ 4.1-4.5

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	218	54.5
หญิง	182	45.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	151	37.8
31-40 ปี	166	41.5
มากกว่า 40 ปี	83	20.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	15.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	56.8
สูงกว่าปริญญาตรี	110	27.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจที่ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจอาหาร	71	17.8
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	6.0
ธุรกิจด้านการผลิต	26	6.5
ธุรกิจยานพาหนะ	28	7.0
ธุรกิจแฟชั่น	29	7.3
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	2.5
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	8.3
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	13.0
ธุรกิจบริการ	79	19.8
ธุรกิจแฟชั่น	28	7.0
อื่น ๆ	20	5.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 รองลงมาคือ ธุรกิจอาหาร มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ธุรกิจท่องเที่ยว มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ธุรกิจแฟชั่น มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ธุรกิจยานพาหนะและธุรกิจแฟรนไชส์ มีจำนวน 28 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ธุรกิจด้านการผลิต มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ธุรกิจอื่น ๆ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และธุรกิจบรรจุมัณฑิ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือนของการประกอบการ

รายได้ต่อเดือนของการประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	32.0
100,000-200,000 บาท	92	23.0
200,001-300,000 บาท	50	12.5
300,001-400,000 บาท	45	11.3
400,001-500,000 บาท	22	5.5
สูงกว่า 500,000 บาท	63	15.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ประกอบการต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีรายได้ 100,000-200,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีรายได้ สูงกว่า 500,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีรายได้ 200,001-300,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีรายได้ 300,001-400,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และมีรายได้ 400,001-500,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการให้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย**

การศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสื่อบุคคลและสื่ออื่น ๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.6-4.7

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความถี่ในการเปิดรับสื่อการให้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย ด้านสื่อบุคคล

รายการ	ความถี่ในการเปิดรับสื่อการให้บริการ (จำนวนครั้ง/เดือน)					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความหมาย
	ไม่เคยเลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง				
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	109 27.3	174 43.5	96 24.0	10 2.5	11 2.8	400 100.0	2.10	0.92	น้อย
2. สมาชิกในครอบครัว	197 49.3	139 34.8	45 11.3	14 3.5	5 1.3	400 100.0	1.73	0.89	น้อยที่สุด
3. พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ (call center) ของธนาคาร	199 49.8	121 30.3	61 15.3	15 3.8	4 1.0	400 100.0	1.76	0.91	น้อยที่สุด
4. เพื่อน/เพื่อนบ้าน	197 49.3	129 32.3	60 15.0	7 1.8	7 1.8	400 100.0	1.75	0.90	น้อยที่สุด
5. บุคคลอื่น	337 84.3	30 7.5	26 6.5	3 0.8	4 1.0	400 100.0	1.27	0.70	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.6 พบว่า ความถี่ในการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสื่อบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คะแนนเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.10) พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ (call center) ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 1.76) และ เพื่อน/เพื่อนบ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.75)

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละความถี่ในการเปิดรับสื่อการให้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย ด้านสื่ออื่น ๆ

รายการ	รับ		ไม่รับ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อโทรทัศน์ ได้แก่ รายการเอสเอ็มอี ซีรีส์ รวย วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 22.00-23.00 น. ช่อง NBT	199	49.8	201	50.3
2. สื่อวิทยุ ได้แก่ รายการเส้นทางเอสเอ็มอี คลื่น 94.00 MHz ทุกวันอังคารและพฤหัสบดี เวลา 09.00-10.00 น. รายการ ชั่วโมงเศรษฐกิจ คลื่น 101.5 MHz ทุกวันจันทร์ ถึงศุกร์ เวลา 09.00-10.00 น. รายการประชาไทย ทอล์ค คลื่น 102.00 MHz ทุกวัน เวลา 08.00-09.00 น.	89	22.3	311	77.8
3. สื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ www.smebank.co.th .	185	46.3	215	53.8
4. สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ นิตยสาร SME Today นิตยสาร Make Money และ นิตยสาร U Channel	127	31.8	273	68.3
5. เอกสารประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ไปสเตอร์ แผ่นพับต่าง ๆ	159	39.8	241	60.3
6. งานออกร้าน/จัดนิทรรศการ เช่น งาน Money Expo งาน Market Place ที่ตึก ปตท. และตึก อีโต้ไทย เป็นต้น	179	44.8	221	55.3
7. สื่อกลางแจ้ง/สื่อเคลื่อนที่	28	7.0	372	93.0
8. สื่ออื่น ๆ	10	2.5	390	97.5

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับสื่อ ประเภทสื่อโทรทัศน์ ได้แก่ รายการเอสเอ็มอี ซีซัน รวย วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 22.00-23.00 น. ช่อง NBT มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมา ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ www.smebank.co.th. มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 และงานออกร้าน/จัดนิทรรศการ เช่น งาน Money Expo งาน Market Place ที่ตึก ปตท. และตึก อีตัสไทย เป็นต้น มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ส่วนรายการที่มีเปิดรับน้อยที่สุดคือ สื่ออื่น ๆ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

รายการ	ความถี่ในการรับรู้การให้บริการ (จำนวนครั้ง/เดือน)					รวม	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ หมาย
	ไม่ รู้ เลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	>6 ครั้ง				
1. สิ้นเชื่อทั่วไป	53	186	121	35	5	400	2.38	0.87	น้อย
	13.3	46.5	30.3	8.8	1.3	100.0			
2. สิ้นเชื่อฟาสแทรค	166	152	69	12	1	400	1.83	0.84	น้อย
	41.5	38.0	17.3	3.0	0.3	100.0			
3. สิ้นเชื่อแพคตอริง	126	151	97	21	5	400	2.07	0.94	น้อย
	31.5	37.8	24.3	5.3	1.3	100.0			
4. สิ้นเชื่อแรงงาน	289	75	27	8	1	400	1.39	0.72	น้อยที่สุด
	72.3	18.8	6.8	2.0	0.3	100.0			

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ความถี่ในการรับรู้การให้บริการ (จำนวนครั้ง/เดือน)					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความหมาย
	ไม่รู้เลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	>6 ครั้ง				
5. สิ้นเชื่อเพื่อการลิสซิ่งและเช่าซื้อ	148 37.0	141 35.3	92 23.0	16 4.0	3 0.8	400 100.0	1.96	0.91	น้อย
6. สิ้นเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการธุรกิจแฟรนไชส์	167 41.8	127 31.8	82 20.5	21 5.3	3 0.8	400 100.0	1.92	0.95	น้อย
7. สิ้นเชื่อพิเศษ	228 57.0	104 26.0	57 14.3	10 2.5	1 0.3	400 100.0	1.63	0.84	น้อยที่สุด
8. สิ้นเชื่อเพื่อสนับสนุนอาชีพเสริมแก่ข้าราชการตำรวจและครอบครัว	261 65.3	107 26.8	27 6.8	5 1.3	- -	400 100.0	1.44	0.68	น้อยที่สุด
9. สิ้นเชื่อเสริมสภาพคล่องลูกค้าชั้นดี	173 43.3	117 29.3	86 21.5	20 5.0	4 1.0	400 100.0	1.91	0.97	น้อย
10. สิ้นเชื่อโครงการสินเชื่อลูกค้าชั้นดี	185 46.3	106 26.5	84 21.0	19 4.8	6 1.5	400 100.0	1.89	0.99	น้อย
11. สิ้นเชื่อฟื้นฟูสภาพเครื่องจักร	214 53.5	124 31.0	49 12.3	12 3.0	1 0.3	400 100.0	1.66	0.83	น้อยที่สุด
12. สิ้นเชื่อพลิกฟื้นกิจการ	231 57.8	98 24.5	55 13.8	16 4.0	- -	400 100.0	1.64	0.86	น้อยที่สุด
13. สิ้นเชื่อโครงการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน	259 64.8	94 23.5	38 9.5	9 2.3	- -	400 100.0	1.49	0.76	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ความถี่ในการรับรู้การให้บริการ (จำนวนครั้ง/เดือน)					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความหมาย
	ไม่รู้เลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	>6 ครั้ง				
14. ดินเชื่อพัฒนา อุตสาหกรรม ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	294	77	21	7	1	400	1.36	0.69	น้อยที่สุด
15. ดินเชื่อเข้าซื้อเพื่อ ปรับเปลี่ยน เครื่องจักร	245	107	40	7	1	400	1.53	0.77	น้อยที่สุด
	73.5	19.3	5.3	1.8	0.3	100.0			
	61.3	26.8	10.0	1.8	0.3	100.0			

จากตารางที่ 4.8 ความถี่ในการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.70) เมื่อพิจารณาเป็น 2.07) และดินเชื่อเพื่อการลิสซิ่ง และเข้าซื้อ (ค่าเฉลี่ย 1.75) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ น้อยที่สุด คือ ดินเชื่อพัฒนาอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ค่าเฉลี่ย 1.36)

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย**

การศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 4.9-4.11

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวนครั้งในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	180	45.0
2. ปีละครั้ง	122	30.5
3. 2 ปี /1 ครั้ง	29	7.3
4. มากกว่า 2 ปีขึ้นไป / 1 ครั้ง	51	12.8
5. อื่น ๆ	18	4.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการปีละ 2 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา ปีละครั้ง มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 มากกว่า 2 ปีขึ้นไป / 1 ครั้ง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 2 ปี /1 ครั้ง มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และอื่น ๆ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.10
แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลา 8.30-10.00 น.	76	19.0
ช่วงเวลา 10.01-12.00 น.	198	49.5
ช่วงเวลา 12.01-14.00 น.	65	16.3
ช่วงเวลา 14.01-16.00 น.	61	15.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคาร ในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ ช่วงเวลา 14.01-16.00 น. มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

รายการ	พฤติกรรมการใช้บริการ (จำนวนครั้ง/เดือน)					รวม	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ หมาย
	ไม่เคย เลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	>6 ครั้ง				
1. สินเชื่อทั่วไป	113 28.3	179 44.8	88 22.0	12 3.0	8 2.0	400 100.0	2.06	0.90	น้อย
2. สินเชื่อฟาสแทรค	312 78.0	48 12.0	32 8.0	2 0.5	6 1.5	400 100.0	1.36	0.77	น้อยที่สุด
3. สินเชื่อแพคตอริง	260 65.0	80 20.0	38 9.5	16 4.0	6 1.5	400 100.0	1.57	0.93	น้อยที่สุด
4. สินเชื่อแรงงาน	375 93.8	12 3.0	12 3.0	1 0.3	- -	400 100.0	1.10	0.40	น้อยที่สุด
5. สินเชื่อเพื่อการลิสซิ่ง และเช่าซื้อ	334 83.5	31 7.8	22 5.5	11 2.8	2 0.5	400 100.0	1.29	0.74	น้อยที่สุด
6. สินเชื่อเพื่อสนับสนุน โครงการธุรกิจ แฟรนไชส์	336 84.0	32 8.0	19 4.8	11 2.8	2 0.5	400 100.0	1.28	0.72	น้อยที่สุด
7. สินเชื่อพิเศษ	329 82.3	34 8.5	34 8.5	3 0.8	- -	400 100.0	1.28	0.65	น้อยที่สุด
8. สินเชื่อเพื่อสนับสนุน อาชีพเสริมแก่ ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว	375 93.8	12 3.0	10 2.5	3 0.8	- -	400 100.0	1.10	0.43	น้อยที่สุด
9. สินเชื่อเสริมสภาพ คล่องลูกค้าชั้นดี	319 79.8	47 11.8	25 6.3	4 1.0	5 1.3	400 100.0	1.32	0.74	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	พฤติกรรมการใช้บริการ (จำนวนครั้ง/เดือน)					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความหมาย
	ไม่เคยเลย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	>6 ครั้ง				
10. สินเชื่อโครงการ	344	29	18	5	4	400	1.24	0.68	น้อยที่สุด
สินเชื่อลูกค้าชั้นดี	86.0	7.3	4.5	1.3	1.0	100.0			
11. สินเชื่อฟื้นฟูสภาพ	368	17	10	4	1	400	1.13	0.51	น้อยที่สุด
เครื่องจักร	92.0	4.3	2.5	1.0	0.3	100.0			
12. สินเชื่อพลิกฟื้น	356	29	10	4	1	400	1.16	0.53	น้อยที่สุด
กิจการ	89.0	7.3	2.5	1.0	0.3	100.0			
13. สินเชื่อโครงการ	365	21	11	3	-	400	1.13	0.46	น้อยที่สุด
เงินทุนหมุนเวียนเพื่อ การอนุรักษ์พลังงาน	91.3	5.3	2.8	0.8	-	100.0			
14. สินเชื่อพัฒนา	375	12	8	5	-	400	1.11	0.46	น้อยที่สุด
อุตสาหกรรม	93.8	3.0	2.0	1.3	-	100.0			
ภาคตะวันออก									
เชียงใหม่									
15. สินเชื่อเช่าซื้อเพื่อ	369	19	8	4	-	400	1.12	0.45	น้อยที่สุด
ปรับเปลี่ยนเครื่องจักร	92.3	4.8	2.0	1.0	-	100.0			

ตารางที่ 4.11 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกได้แก่ สินเชื่อทั่วไปอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.06) รองลงมาได้แก่ Factoring (ค่าเฉลี่ย 1.57) และ Fast Track (ค่าเฉลี่ย 1.32) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมน้อยที่สุด คือ สินเชื่อแรงงาน และสินเชื่อเพื่อสนับสนุนอาชีพเสริมแก่ข้าราชการตำรวจและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 1.10)

**ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย**

การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 4.12-4.16

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลากร

รายการ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการด้วยความชัดเจน	8 2.0	22 5.5	203 50.8	146 36.5	21 5.3	400 100.0	3.38	0.76	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์ สีสหน้ายิ้มแย้ม	7 1.8	21 5.3	165 41.3	175 43.8	32 8.0	400 100.0	3.51	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	12 3.0	31 7.8	196 49.0	137 34.3	24 6.0	400 100.0	3.33	0.82	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรง โปร่งใส ตรวจสอบการดำเนินงานได้ตลอดเวลา	11 2.8	40 10.0	184 46.0	133 33.3	32 8.0	400 100.0	3.34	0.87	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	7 1.8	29 7.3	182 45.5	156 39.0	26 6.5	400 100.0	3.41	0.79	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

รายการ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
6. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	5 1.3	29 7.3	204 51.0	130 32.5	32 8.0	400 100.0	3.39	0.79	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกรณีที่เตรียมเอกสารหลักฐานไม่พร้อมด้วยความสุภาพ	6 1.5	32 8.0	174 43.5	161 40.3	27 6.8	400 100.0	3.43	0.79	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในงานที่ให้บริการอยู่อย่างแท้จริง	5 1.3	24 6.0	192 48.0	157 39.3	22 5.5	400 100.0	3.42	0.74	มาก
9. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	12 3.0	36 9.0	231 57.8	99 24.8	22 5.5	400 100.0	3.21	0.80	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	27 6.8	43 10.8	231 57.8	86 21.5	13 3.3	400 100.0	3.04	0.85	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่มีการหยุดชะงัก	16 4.0	51 12.8	231 57.8	90 22.5	12 3.0	400 100.0	3.08	0.79	ปานกลาง
12. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด และเหมาะสม เป็นที่น่าเชื่อถือ	10 2.5	27 6.8	188 47.0	141 35.3	34 8.5	400 100.0	3.41	0.84	มาก

ตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยคะแนนเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์ดี สีหน้ายิ้มแย้ม (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกรณีที่เตรียมเอกสารหลักฐานไม่พร้อม ด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในงานที่ให้บริการอยู่อย่างแท้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด และเหมาะสม เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
1. มีสื่อเฉพาะกิจที่ใช้ชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	8 2.0	86 21.5	249 62.3	51 12.8	6 1.5	400 100.0	2.90	0.69	ปานกลาง
2. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน	14 3.5	71 17.8	241 60.3	67 16.8	7 1.8	400 100.0	2.96	0.74	ปานกลาง
3. มีสื่อบอกประเภทงานบริการไว้ชัดเจน	16 4.0	67 16.8	261 65.3	46 11.5	10 2.5	400 100.0	2.92	0.73	ปานกลาง
4. ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่องถูกต้อง รวดเร็ว	22 5.5	75 18.8	241 60.3	56 14.0	6 1.5	400 100.0	2.87	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร พัฒนาวិสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยคะแนนเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกได้แก่ มีตัวอย่างการรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.96) รองลงมาได้แก่ มีสื่อบอกประเภทงานบริการไว้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.92) และมีสื่อเฉพาะกิจที่ใช้ที่แจ้งขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.90) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร
 พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร

รายการ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
1. มีที่นั่งรอสะดวกสบาย	32 8.0	91 22.8	194 48.5	77 19.3	6 1.5	400 100.0	2.84	0.88	ปานกลาง
2. มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	30 7.5	66 16.5	205 51.3	93 23.3	6 1.5	400 100.0	2.95	0.87	ปานกลาง
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	20 5.0	54 13.5	177 44.3	137 34.3	12 3.0	400 100.0	3.17	0.88	ปานกลาง
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	59 14.8	113 28.3	163 40.8	59 14.8	6 1.5	400 100.0	2.60	0.96	ปานกลาง
5. ระบบปรับอากาศให้คุณภาพเหมาะสม	20 5.0	55 13.8	215 53.8	98 24.5	12 3.0	400 100.0	3.07	0.84	ปานกลาง
6. มีห้องสุขาให้บริการสะอาด เพียงพอ	37 9.3	86 21.5	203 50.8	67 16.8	7 1.8	400 100.0	2.80	0.89	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) โดยคะแนนเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกได้แก่ มีแสงสว่างเพียงพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมาได้แก่ ระบบปรับอากาศให้อุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.07) และมีความสะอาดและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 2.95) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 4.15

แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์

รายการ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1				
1. การประชาสัมพันธ์การบริการของธนาคาร	20 5.0	81 20.3	237 59.3	58 14.5	4 1.0	400 100.0	2.86	0.75	ปานกลาง
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและงานบริการ	19 4.8	83 20.8	239 59.8	54 13.5	5 1.3	400 100.0	2.86	0.75	ปานกลาง
3. สื่อประชาสัมพันธ์ที่มี	14 3.5	94 23.5	235 58.8	52 13.0	5 1.3	400 100.0	2.85	0.73	ปานกลาง

ตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยคะแนนเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การบริการของธนาคารฯ และ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.86) รองลงมาได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์ที่มี (ค่าเฉลี่ย 2.85)

ตารางที่ 4.16
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านบุคลากร	3.33	0.62	ปานกลาง
2. ด้านระบบการให้บริการ	2.91	0.64	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร	2.90	0.72	ปานกลาง
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์	2.86	0.69	ปานกลาง
รวม	3.10	0.51	ปานกลาง

ตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยคะแนนเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมาได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.90) และ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

การวิจัยครั้งนี้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจที่ประกอบการ และรายได้ต่อเดือนของการประกอบการ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

1.1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

การทดสอบค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	Sig.
ชาย	218	1.69	0.55	-.927	.354
หญิง	182	1.75	0.66		

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .354 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

1.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้าที่มีอายุต่างกันแตกต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีอายุต่างกันแตกต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

การทดสอบค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	147	1.69	0.53	.756	.470
31-40 ปี	166	1.76	0.67		
มากกว่า 40 ปี	83	1.68	0.59		

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .470 สูงกว่าระดับ
นัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน
การวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

1.3 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

การทดสอบค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	1.57	0.47	2.663	.071
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	1.76	0.61		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	1.72	0.65		

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .071 สูงกว่าระดับ
นัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการ
วิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

1.4 ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

การทดสอบค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ธุรกิจอาหาร	71	1.70	0.50	2.127*	.022
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	1.66	0.46		
ธุรกิจด้านการผลิต	26	1.61	0.51		
ธุรกิจยานพาหนะ	28	1.64	0.53		
ธุรกิจแฟชั่น	29	1.92	0.69		
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	1.98	0.83		
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	1.87	0.69		
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	1.59	0.49		
ธุรกิจบริการ	79	1.86	0.78		
ธุรกิจแฟชั่น	28	1.59	0.43		
อื่น ๆ	20	1.44	0.36		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .022 ต่ำกว่าระดับ
นัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 และปฏิเสธ สมมติฐาน
การวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันมีการเปิดรับสื่อการให้บริการ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการเป็นรายคู่ โดยการทดสอบความแตกต่างของประเภทธุรกิจที่ประกอบการคู่ใดมีการเปิดรับสื่อการให้บริการแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบ LSD ซึ่งผลที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	อื่น ๆ
		อาหาร	เทคโนโลยีและพลังงาน	ด้านการผลิต	ยานพาหนะ	แฟชั่น	บรรจุภัณฑ์	ท่องเที่ยว	ค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	บริการ	แฟชั่น	
		1.70	1.66	1.61	1.64	1.92	1.98	1.87	1.59	1.86	1.59	1.44
ธุรกิจอาหาร	1.70	-	0.04	0.09	0.06	-0.22	-0.28	-0.17	0.11	-0.16	0.11	0.26
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	1.66		-	0.05	0.02	-0.26	-0.32	-0.21	0.07	-0.2	0.07	0.22
ธุรกิจด้านการผลิต	1.61			-	-0.03	-0.31	-0.37	-0.26	0.02	-0.25	0.02	0.17
ธุรกิจยานพาหนะ	1.64				-	-0.28	-0.34	-0.23	0.05	-0.22	0.05	0.2
ธุรกิจแฟชั่น	1.92					-	-0.06	0.05	0.33*	0.06	0.33*	0.48*
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	1.98						-	0.11	0.39	0.12	0.39	0.54*
ธุรกิจท่องเที่ยว	1.87							-	0.28*	0.01	0.28	0.43*
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	1.59								-	-0.27	0	0.15
ธุรกิจบริการ	1.86									-	0.27*	0.42*
ธุรกิจแฟชั่น	1.59										-	0.15
อื่น ๆ	1.44											-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจแฟชั่นมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์ ธุรกิจแฟชั่น และธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจบรรจภัณฑ์มีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์ และธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจบริการมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจธุรกิจแฟชั่นและธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22

การทดสอบค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือนของการประกอบการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	1.78	0.70	1.352	0.242
100,000-200,000 บาท	92	1.74	0.57		
200,001-300,000 บาท	50	1.56	0.43		
300,001-400,000 บาท	45	1.73	0.50		
400,001-500,000 บาท	22	1.86	0.70		
สูงกว่า 500,000 บาท	63	1.65	0.58		

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.242 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ สมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

2.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

การทดสอบค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	Sig.
ชาย	218	1.70	0.18	0.080	.936
หญิง	182	1.69	0.16		

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .936 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

2.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันแตกต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันแตกต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

การทดสอบค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	147	1.69	0.16	2.649	.072
31-40 ปี	166	1.72	0.18		
มากกว่า 40 ปี	83	1.67	0.18		

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .072 สูงกว่าระดับ
นัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน
การวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

2.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

การทดสอบค่าเฉลี่ยการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	1.73	0.16	2.121	.121
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	1.70	0.17		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	1.68	0.19		

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .121 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

2.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

การทดสอบค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ธุรกิจอาหาร	71	1.71	0.18	1.519	.130
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	1.67	0.20		
ธุรกิจด้านการผลิต	26	1.72	0.16		
ธุรกิจยานพาหนะ	28	1.66	0.17		
ธุรกิจแฟชั่น	29	1.67	0.17		
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	1.64	0.16		
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	1.69	0.15		
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	1.69	0.21		
ธุรกิจบริการ	79	1.75	0.16		
ธุรกิจแฟชั่น	28	1.64	0.17		
อื่น ๆ	20	1.73	0.15		

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .130 สูงกว่าระดับ
นัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 และยอมรับ สมมติฐานการวิจัย
 H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

2.5 ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27

การทดสอบค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม
รายได้จากการประกอบการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	1.72	0.16	2.097	.065
100,000-200,000 บาท	92	1.68	0.17		
200,001-300,000 บาท	50	1.70	0.21		
300,001-400,000 บาท	45	1.74	0.14		
400,001-500,000 บาท	22	1.64	0.19		
สูงกว่า 500,000 บาท	63	1.67	0.19		

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .065 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ สมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

3.1.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	Sig.
ชาย	218	3.32	0.67	-0.329	0.743
หญิง	182	3.34	0.57		

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .743 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

3.1.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	147	3.36	0.63	1.205	.301
31-40 ปี	166	3.27	0.59		
มากกว่า 40 ปี	83	3.39	0.68		

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า .072 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

3.1.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	3.42	0.65	0.884	0.414
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	3.32	0.61		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	3.30	0.63		

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.414
สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

3.1.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้
บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้
บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้
บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31

การทดสอบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล
จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ธุรกิจอาหาร	71	3.27	0.53	1.815	0.056
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	3.51	0.65		
ธุรกิจด้านการผลิต	26	3.27	0.85		
ธุรกิจยานพาหนะ	28	3.38	0.76		
ธุรกิจแฟชั่น	29	3.61	0.61		
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	3.11	0.45		
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	3.28	0.46		
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	3.37	0.53		
ธุรกิจบริการ	79	3.31	0.65		
ธุรกิจแฟชั่น	28	3.38	0.51		
อื่น ๆ	20	2.96	0.80		

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.056 สูงกว่า
ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับ สมมติฐาน
การวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

3.1.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคลแตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคลไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล
จำแนกตามรายได้จากการประกอบการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	3.25	0.61	1.916	0.091
100,000-200,000 บาท	92	3.35	0.49		
200,001-300,000 บาท	50	3.19	0.75		
300,001-400,000 บาท	45	3.39	0.75		
400,001-500,000 บาท	22	3.38	0.54		
สูงกว่า 500,000 บาท	63	3.49	0.62		

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.091 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

3.2.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	Sig.
ชาย	218	2.91	0.65	-0.085	0.932
หญิง	182	2.91	0.62		

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.932 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.2.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	151	3.01	0.59	3.745*	0.024
31-40 ปี	166	2.82	0.62		
มากกว่า 40 ปี	83	2.92	0.72		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.024 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของการประกอบการเป็นรายคู่ โดยการทดสอบความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของการประกอบการคู่ใดมีความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบ LSD ซึ่งผลที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35
ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		3.01	2.82	2.92
ไม่เกิน 30 ปี	3.01	-	0.19*	0.09
31-40 ปี	2.82		-	-0.10
มากกว่า 40 ปี	2.92			-

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ สูงกว่าที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.2.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	2.96	0.64	0.733	0.481
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	2.93	0.64		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	2.85	0.63		

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.481 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.2.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37

การทดสอบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ
จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ธุรกิจอาหาร	71	2.90	0.66	1.324	0.215
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	3.13	0.39		
ธุรกิจด้านการผลิต	26	2.94	0.76		
ธุรกิจยานพาหนะ	28	2.88	0.65		
ธุรกิจแฟชั่น	29	3.10	0.68		
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	3.03	0.38		
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	2.90	0.81		
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	2.77	0.61		
ธุรกิจบริการ	79	2.89	0.55		
ธุรกิจแฟชั่นไฮเอนด์	28	3.04	0.50		
อื่น ๆ	20	2.65	0.79		

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.215 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับ สมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีประเภทรูธุรกิจที่ประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3.2.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ
จำแนกตามรายได้จากการประกอบการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	2.89	0.62	2.890*	0.014
100,000-200,000 บาท	92	3.00	0.50		
200,001-300,000 บาท	50	2.76	0.67		
300,001-400,000 บาท	45	2.71	0.83		
400,001-500,000 บาท	22	3.14	0.51		
สูงกว่า 500,000 บาท	63	3.02	0.64		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.014 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของการประกอบการเป็นรายคู่ โดยการทดสอบความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของการประกอบการคู่ใดมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบ LSD ซึ่งผลที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของการประกอบการ

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	100,000	200,001	300,001	400,001	สูงกว่า
		100,000 บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	500,000 บาท
		2.89	3.00	2.76	2.71	3.14	3.02
ต่ำกว่า 100,000 บาท	2.89	-	-0.11	0.13	0.18	-0.25	-0.13
100,000-200,000 บาท	3.00		-	0.24*	0.29*	-0.14	-0.02
200,001-300,000 บาท	2.76			-	0.05	-0.38*	-0.26*
300,001-400,000 บาท	2.71				-	-0.43*	-0.31*
400,001-500,000 บาท	3.14					-	0.12
สูงกว่า 500,000 บาท	3.02						-

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 100,000-200,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 200,001-300,000 บาท และ 300,001-400,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 400,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 200,001-300,000 บาท และ 300,001-400,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 200,001-300,000 บาท และ 300,001-400,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3.3 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

3.3.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	Sig.
ชาย	218	2.88	0.73	-0.710	0.478
หญิง	182	2.93	0.71		

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.478 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

3.3.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ของธนาคาร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	151	2.93	0.83	1.243	0.290
31-40 ปี	166	2.84	0.64		
มากกว่า 40 ปี	83	2.98	0.65		

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.290 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

3.3.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ให้บริการ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	2.95	0.72	0.182	0.833
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	2.90	0.74		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	2.89	0.67		

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.833 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

3.3.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้
บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ของธนาคาร แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการ
ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการ
ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ของธนาคาร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43

การทดสอบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ของธนาคาร จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ธุรกิจอาหาร	71	2.90	0.82	2.496*	0.007
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	3.10	0.63		
ธุรกิจด้านการผลิต	26	3.06	0.89		
ธุรกิจยานพาหนะ	28	2.74	0.71		
ธุรกิจแฟชั่น	29	3.24	0.78		
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	2.88	0.75		
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	3.11	0.54		
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	2.89	0.62		
ธุรกิจบริการ	79	2.78	0.67		
ธุรกิจแฟชั่นไฮเอนด์	28	2.89	0.63		
อื่น ๆ	20	2.44	0.64		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.007 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 และปฏิเสธ สมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีประเภทรูรกิจที่ประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามประเภทรูรกิจที่ประกอบการเป็นรายคู่ โดยการทดสอบความแตกต่างของประเภทรูรกิจที่ประกอบการคู่ใดมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบ LSD ซึ่งผลที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	ธุรกิจ	อื่น ๆ
		อาหาร	เทคโนโลยีและพลังงาน	ด้านการผลิต	ยานพาหนะ	แฟชั่น	บรรจุภัณฑ์	ท่องเที่ยว	ค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	บริการ	แฟชั่น	
		2.90	3.10	3.06	2.74	3.24	2.88	3.11	2.89	2.78	2.89	2.44
ธุรกิจอาหาร	2.90	-	-0.2	-0.16	0.16	-0.34*	0.02	-0.21	0.01	0.12	0.01	0.46*
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	3.10		-	0.04	0.36	-0.14	0.22	-0.01	0.21	0.32	0.21	0.66*
ธุรกิจด้านการผลิต	3.06			-	0.32	-0.18	0.18	-0.05	0.17	0.28	0.17	0.62*
ธุรกิจยานพาหนะ	2.74				-	-0.50*	-0.14	-0.37*	-0.15	-0.04	-0.15	0.30
ธุรกิจแฟชั่น	3.24					-	0.36*	0.13	0.35	0.46*	0.35*	0.80*
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	2.88						-	-0.23	-0.01	0.1	-0.01	0.44
ธุรกิจท่องเที่ยว	3.11							-	0.22	0.33*	0.22	0.67*
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	2.89								-	0.11	0	0.45*
ธุรกิจบริการ	2.78									-	-0.11	0.34
ธุรกิจแฟชั่น	2.89										-	0.45*
อื่น ๆ	2.44											-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจแพชชันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอาหาร ธุรกิจยานพาหนะ ธุรกิจบรรจุก๊าซ ธุรกิจบริการ ธุรกิจแฟชั่น และธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจยานพาหนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจบริการ และธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอาหารมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงานมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจด้านการผลิต มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจแฟชั่น มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร สูงกว่าลูกค้าที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.3.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ของธนาคาร จำแนกตามรายได้จากการประกอบการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	2.94	0.77	0.780	0.565
100,000-200,000 บาท	92	2.87	0.69		
200,001-300,000 บาท	50	2.86	0.76		
300,001-400,000 บาท	45	2.78	0.75		
400,001-500,000 บาท	22	3.10	0.41		
สูงกว่า 500,000 บาท	63	2.94	0.68		

จากตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.565 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

3.4.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	Sig.
ชาย	218	2.84	0.72	-0.400	0.690
หญิง	182	2.87	0.66		

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.690 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3.4.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/
การประชาสัมพันธ์จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	151	2.88	0.74	0.386	0.680
31-40 ปี	166	2.86	0.66		
มากกว่า 40 ปี	83	2.80	0.66		

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.680 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

3.4.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ให้บริการ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	2.94	0.58	0.965	0.382
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	2.82	0.72		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	2.89	0.69		

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.833 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3.4.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้
บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การ
ประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการ
ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/
การประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการ
ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/
การประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49

การทดสอบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์
จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ธุรกิจอาหาร	71	2.85	0.76	1.263	0.250
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	3.00	0.57		
ธุรกิจด้านการผลิต	26	2.96	0.73		
ธุรกิจยานพาหนะ	28	2.68	0.77		
ธุรกิจแฟชั่น	29	3.16	0.66		
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	2.80	0.45		
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	2.94	0.67		
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	2.81	0.68		
ธุรกิจบริการ	79	2.82	0.66		
ธุรกิจแฟชั่นไฮเอนด์	28	2.79	0.70		
อื่น ๆ	20	2.63	0.62		

จากตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.250 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับ สมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีประเภทรูธุรกิจที่ประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3.4.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50

การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายได้จากการประกอบการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	2.92	0.63	0.927	0.463
100,000-200,000 บาท	92	2.87	0.62		
200,001-300,000 บาท	50	2.81	0.74		
300,001-400,000 บาท	45	2.71	0.84		
400,001-500,000 บาท	22	2.98	0.76		
สูงกว่า 500,000 บาท	63	2.80	0.72		

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.463 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

4.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51

การทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	Sig.
ชาย	218	1.31	0.43	1.490	0.137
หญิง	182	1.25	0.37		

จากตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.137 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

4.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของธนาคาร แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52

การทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	151	1.29	0.40	0.280	0.756
31-40 ปี	166	1.26	0.43		
มากกว่า 40 ปี	83	1.30	0.38		

จากตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.756 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

4.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ให้บริการ แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53

การทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	1.19	0.18	3.459 *	0.032
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	227	1.33	0.45		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	1.25	0.41		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.032 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_1 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาคู่ใดมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบ LSD ซึ่งผลที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54
ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		1.19	1.33	1.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.19	-	-0.14*	-0.06
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	1.33		-	0.08
สูงกว่าปริญญาตรี	1.25			-

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สูงกว่าลูกค้ำที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.4 ลูกค้า ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้า ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้า ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55

การทดสอบค่าเฉลี่ย พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม
ประเภทธุรกิจที่ประกอบการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ธุรกิจอาหาร	71	1.22	0.32	1.558	0.117
ธุรกิจเทคโนโลยีและพลังงาน	24	1.24	0.12		
ธุรกิจด้านการผลิต	26	1.19	0.22		
ธุรกิจยานพาหนะ	28	1.39	0.52		
ธุรกิจแฟชั่น	29	1.25	0.21		
ธุรกิจบรรจุภัณฑ์	10	1.29	0.27		
ธุรกิจท่องเที่ยว	33	1.41	0.46		
ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งและเคมีภัณฑ์	52	1.20	0.38		
ธุรกิจบริการ	79	1.34	0.56		
ธุรกิจแฟชั่น	28	1.21	0.22		
อื่นๆ	20	1.43	0.55		

จากตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.117 สูงกว่า
ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับ สมมติฐาน
การวิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

4.5 ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้
บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้
บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56

การทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม
รายได้จากการประกอบการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 100,000 บาท	128	1.36	0.55	1.708	0.132
100,000-200,000 บาท	92	1.27	0.36		
200,001-300,000 บาท	50	1.23	0.27		
300,001-400,000 บาท	45	1.21	0.17		
400,001-500,000 บาท	22	1.30	0.48		
สูงกว่า 500,000 บาท	63	1.23	0.30		

จากตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.132 สูงกว่าระดับ
นัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_1 และยอมรับสมมติฐานการ
วิจัย H_0 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของลูกค้า

H_0 : การเปิดรับสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของลูกค้า

H_1 : การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของลูกค้า

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57

แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของลูกค้า

ตัวแปรที่ศึกษา	การรับรู้ของลูกค้า	
	r	Sig
การเปิดรับสื่อ	-.154*	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.57 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของลูกค้า พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.154

สมมติฐานที่ 6 การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

H_0 : การเปิดรับสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

H_1 : การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58

แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับ
พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า	
	r	Sig
การเปิดรับสื่อ	.377*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.58 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .377

สมมติฐานที่ 7 การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า

H_0 : การเปิดรับสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า

H_1 : การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59

แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อ
กับความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจ	การเปิดรับสื่อ	
	r	Sig
1. ด้านบุคลากร	.052	.297
2. ด้านระบบการให้บริการ	.196*	.000
3. ด้านสภาพแวดล้อม	.075	.135
4. ด้านการให้ข้อมูล / การประชาสัมพันธ์	.159*	.001
รวม	.121*	.015

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) เท่ากับ .297 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า การเปิดรับสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .052

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจ ด้านระบบการให้บริการ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านระบบการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .196

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) เท่ากับ .135 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า การเปิดรับสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสภาพแวดล้อมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .075

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจ ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .159

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจ โดยรวม พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .121

ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

ตารางที่ 4.60

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานที่ 1</u> ลูกค้า ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	
1.1 ลูกค้า ที่มีเพศต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
1.2 ลูกค้า ที่มีอายุต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
1.3 ลูกค้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
1.4 ลูกค้า ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ยอมรับ

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
<u>สมมติฐานที่ 2</u> ลูกค้ำ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	
2.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทรูทกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
<u>สมมติฐานที่ 3</u> ลูกค้ำ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 3.1</u> ลูกค้ำ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน	
3.1.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
3.1.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.1.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.1.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.1.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคคล แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
<u>สมมติฐานที่ 3.2</u> ลูกค้ำ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน	
3.2.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.2.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน	ยอมรับ
3.2.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.2.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
3.2.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกัน	ยอมรับ
<u>สมมติฐานที่ 3.3</u> ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน	
3.3.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.3.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.3.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.3.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน	ยอมรับ
3.3.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
<u>สมมติฐานที่ 3.4</u> ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	
3.4.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
3.4.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ ของธนาคาร แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.4.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/ การประชาสัมพันธ์ ให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.4.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3.4.5 ลูกค้ำ ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
<u>สมมติฐานที่ 4</u> ลูกค้ำ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	
4.1 ลูกค้ำ ที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
4.2 ลูกค้ำ ที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของธนาคาร แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
4.3 ลูกค้ำ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการให้ข้อมูล/ การประชาสัมพันธ์ ให้บริการ แตกต่างกัน	ยอมรับ
4.4 ลูกค้ำ ที่มีประเภทธุรกิจที่ประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
4.5 ลูกค้า ที่มีรายได้ต่อเดือนของการประกอบการต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
<u>สมมติฐานที่ 5</u> การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของลูกค้า	ยอมรับ
<u>สมมติฐานที่ 6</u> การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า	ยอมรับ
<u>สมมติฐานที่ 7</u> การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า	ยอมรับ