

บทที่ 4

วิธีการศึกษาและผลการศึกษา

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิทย์ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น โดยมีวิธีการศึกษาและผลการศึกษามีดังนี้

แหล่งที่มาของข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิทย์ ในเขตเมืองขอนแก่น จำนวน 12,691 คน โดยเป็นผู้ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2553

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิทย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ซึ่งมีวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Yamané อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 47) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 9.5 ซึ่งขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้ ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ 0.05)

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติไคสแควร์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏ โดยกำหนดความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ใช้ทดสอบความเป็นอิสระ (test of independence) ซึ่งใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (χ^2) โดยทดสอบความพึงพอใจต่อตัวแปรที่ละตัวที่มีผลกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

สูตร

$$\chi^2 = \frac{\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c (O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

โดยที่

χ^2 = ค่าไคสแควร์

O_{ij} = เป็นความถี่ของค่าสังเกตที่อยู่ในแถวที่ i และคอลัมน์ที่ j

($i = 1, 2, \dots, r$ และ $j = 1, 2, \dots, c$)

E_{ij} = เป็นความถี่ที่คาดหวังที่จัดอยู่ในแถวที่ i และคอลัมน์ที่ j

($i = 1, 2, \dots, r$ และ $j = 1, 2, \dots, c$)

r = จำนวนแถวหรือจำนวนกลุ่ม

c = จำนวนคอลัมน์หรือประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามไปแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 นำข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏของกลุ่มตัวอย่างมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นลักษณะคำถามด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏแบบให้แสดงความคิดเห็นหรือประเมิน

ค่าเป็นระดับตามแบบวัดเจตคติชนิดประเมินค่าของ Likert Scale โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ดังนั้น จึงให้เป็นคะแนนตามลำดับความเข้มหรือความหนักเบา หรือทิศทางของคำตอบ โดยให้คะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

การแบ่งระดับช่วงคะแนนระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากผลต่างของคะแนนสูงสุด หัก คะแนนต่ำสุดหารด้วย จำนวนระดับของคะแนน ผลลัพธ์เท่ากับ 0.80 นั่นคือ แต่ละช่วงคะแนนต่างกัน 0.80 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับของคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงใจ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายรายในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น โดยมีการนำเสนอข้อมูล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจึงได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้วทั้งหมด พบว่า แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 390 ฉบับ จึงสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.5 โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ดังนี้ (ดูตาราง) 6

ตาราง 6

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	171	43.8
หญิง	219	56.2
รวม	390	100.0
2. อายุ		
20-30 ปี	78	20.0
31-40 ปี	93	23.8
41-50 ปี	148	37.9
51-55 ปี	41	10.5
รวม	390	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	65	16.7
สมรส	206	52.8

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หย่าร้าง	84	21.5
หม้าย	35	9.0
รวม	390	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	40	10.3
ปวส./อนุปริญญา	78	20.0
ปริญญาตรี	218	55.9
สูงกว่าปริญญาตรี	54	13.8
รวม	390	100.0
5. อาชีพหลัก		
ข้าราชการ		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		
พนักงานบริษัทเอกชน		
อื่น ๆ		
รวม	390	100.0
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	47	12.1
10,001-20,000 บาท	120	30.8
20,001-30,000 บาท	132	33.8
30,001-40,000 บาท	60	15.4
40,001-50,000 บาท	19	4.9
รวม	390	100.0

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 และเป็นชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8



2. อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9
3. สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8
4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9
5. อาชีพหลัก พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6
6. รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญ จำนวนวงเงินเพื่อความต้องการทางการเงิน ภาพลักษณ์ของธนาคาร กรุงไทย ลักษณะความต้องการให้วงเงินสินเชื่อกู้ยืมเงิน การพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกู้ยืมเงิน และเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อกู้ยืมเงิน ดังนี้ (ดูตาราง 7)

ตาราง 7

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญ จำแนกตามทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวิญ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อกู้ยืมเงิน		
เป็นเงินสำรองไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน	114	29.2
ใช้ชำระหนี้อื่น ๆ เช่น บัตรเครดิต หนี้บัตรเครดิต	102	26.2
เพิ่มเครดิตให้กับตนเอง	87	22.3
สร้างรายได้อื่น เช่น ปล่อยเงินกู้ในระบบ	30	7.7
เพื่อให้ได้ของสมนาคุณ	6	1.5

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อให้ได้รับสิทธิการทำประกันชีวิตกลุ่มโดยจ่ายเบี้ย		
ค่าประกัน	39	10.0
ทำให้คนใช้จ่ายฟุ่มเฟือยมากขึ้น	12	3.1
รวม	390	100.0
2. จำนวนวงเงินเพื่อความสะดวกตัวทางการเงิน		
ต่ำกว่า 100,000 บาท	75	19.2
100,001-200,000 บาท	194	49.7
200,001-300,000 บาท	87	22.3
มากกว่า 300,001 บาท	34	8.7
รวม	390	100.0
3. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย		
ไม่เอาเปรียบประชาชน	38	9.7
มีความทันสมัย	81	20.8
ให้บริการรวดเร็วทันใจ	63	16.2
มีความมั่นคงทางการเงิน	189	48.5
ให้บริการล่าช้า	19	4.9
รวม	390	100.0
4. ลักษณะความต้องการให้วงเงินสินเชื่อเป็นแบบใด		
อนุมัติวงเงินกู้ภายใน 5 วัน	39	10.0
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	119	30.5
ระยะเวลาการผ่อนชำระคิ่นนาน	138	35.4
ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน	82	21.0
ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการขอมวงเงิน	12	3.1
รวม	390	100.0
5. การพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ		
ดูจากเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น	60	15.4
ดูจากความสามารถในการชำระหนี้	237	60.8
ดูจากประวัติการใช้วงเงิน	73	18.7
ผู้ใช้บริการขอเพิ่มวงเงินเอง	20	5.1

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	390	100.0
6. เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ		
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น	56	14.4
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	50	12.8
ไม่จำกัดเวลาในการชำระหนี้	55	14.1
วงเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	53	13.6
ไม่มีหลักทรัพย์ประกัน	40	10.3
ความสะดวกในการเบิกถอนเงิน	41	10.5
สะดวกในการชำระหนี้ โดยหักจากบัญชีอัตโนมัติ	39	10.0
รายการส่งเสริมการขายต่างๆ	29	7.4
ชำระดอกเบี้ยอย่างเดียว	27	6.9
รวม	390	100.0

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ส่วนใหญ่เห็นว่า การมีสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเพื่อเป็นเงินสำรองไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

2. จำนวนวงเงินเพื่อความคล่องตัวทางการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวนวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏที่ทำให้มั่นใจในความคล่องตัวทางการเงิน เป็นจำนวน 100,001-200,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

3. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคงทางการเงิน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

4. ลักษณะความต้องการให้วงเงินสินเชื่อเป็นแบบใดนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญส่วนใหญ่เห็นว่า ระยะเวลาการผ่อนชำระค่านาน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

5. การพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญส่วนใหญ่เห็นว่า การพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญดูจากความสามารถในการชำระหนี้ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8

6. เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้ (ดูตาราง 8-12)

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.54	0.47	มาก
2. ด้านราคา	3.77	0.63	มาก
3. ด้านสถานที่	3.53	0.57	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.66	0.67	มาก
รวม	3.59	0.34	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

($\bar{x} = 3.59$, $SD = 0.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้านเช่นกัน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวน มีความพึงพอใจในด้านราคา ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.63$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.66$, $SD = 0.67$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.47$) และด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวน จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ระเบียบการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้	3.25	1.40	ปานกลาง
2. ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ใช้บุคคลค้ำประกันเพียงอย่างเดียว	3.61	1.06	มาก
3. ขนาดวงเงินสินเชื่อกู้ยืมเงินที่ได้รับ	3.51	1.16	มาก
4. ระยะเวลาในการทราบผลอนุมัติ	3.57	1.10	มาก
5. ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนหนี้	3.65	1.17	มาก
6. การขอเรียกดูเอกสารประกอบการขอกู้	3.38	1.12	ปานกลาง
7. การชำระหนี้โดยหักจากบัญชีเงินเดือน	3.84	0.99	มาก
รวม	3.54	0.47	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวนในด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในรายการพบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยชนวน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การชำระหนี้โดยหักจากบัญชีเงินเดือน ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.99$) ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนหนี้ ($\bar{x} = 3.65$, $SD = 1.17$) ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันใช้บุคคลค้ำประกันเพียงอย่างเดียว ($\bar{x} = 3.61$, $SD = 1.06$) ระยะเวลาใน

การทราบผลอนุมัติ ($\bar{x} = 3.57, SD = 1.10$) และขนาดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.51, SD = 1.16$) ส่วนผู้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การขอเรียกดูเอกสารประกอบการขอกู้ ($\bar{x} = 3.38, SD = 1.12$) และระเบียบการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ ($\bar{x} = 3.25, SD = 1.40$) ตามลำดับ

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ-
สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด	3.88	0.77	มาก
2. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น	3.65	0.96	มาก
รวม	3.77	0.63	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในด้าน
ราคา โดยภาพรวม ผู้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 3.77, SD = 0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในรายการพบว่า ผู้ให้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ในทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงตามลำดับ
ความสำคัญ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด ($\bar{x} = 3.88, SD = 0.77$) และไม่ต้องเสีย
ค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น ($\bar{x} = 3.65, SD = 0.96$) ตามลำดับ

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ-
สินเชื่อกrungไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านสถานที่

ความพึงพอใจด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ใช้บัตร ATM/KRUNGTHAI VISA DEBIT หรือบัญชีเงินฝากธนาคารเบิกถอนได้	3.85	0.85	มาก
2. ที่ตั้งทำการสาขาที่ใช้บริการ	3.28	1.06	ปานกลาง
3. จุดถอนเงินหรือปริมาณของตู้ ATM มีเพียงพอ	3.77	0.85	มาก
4. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.21	1.17	ปานกลาง
รวม	3.53	0.57	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกrungไทยธนวัฏในด้าน
สถานที่ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการสินเชื่อกrungไทยธนวัฏมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 3.53, SD = 0.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในรายการพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อ
กรungไทยธนวัฏมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่
ใช้บัตร ATM/KRUNGTHAI VISA DEBIT หรือบัญชีเงินฝากธนาคารเบิกถอนได้
($\bar{x} = 3.85, SD = 0.85$) และจุดถอนเงินหรือปริมาณของตู้ ATM มีเพียงพอ ($\bar{x} = 3.77,$
 $SD = 0.85$) ส่วนผู้ใช้บริการสินเชื่อกrungไทยธนวัฏมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ที่ตั้งทำการสาขาที่ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.28, SD = 1.06$)
และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{x} = 3.21, SD = 1.17$) ตามลำดับ

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ-
สินเชื่อกrugไทยชนวิญ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ทางเลือกทำประกันชีวิตกลุ่มโดยจ่ายค่าเบี้ย- ประกันในอัตราที่ต่ำกว่าปกติ	4.04	0.91	มาก
2. การให้บริการของพนักงานธนาคาร ที่รับผิดชอบสินเชื่อกrugไทยชนวิญ/ แนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อกrugไทยชนวิญ	4.01	0.82	มาก
3. ของสมนาคุณเฉพาะสินเชื่อกrugไทยชนวิญ	3.31	1.53	ปานกลาง
4. ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์สินเชื่อ กรugไทยชนวิญ	3.27	1.40	ปานกลาง
รวม	3.66	0.67	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกrugไทยชนวิญในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการสินเชื่อกrugไทยชนวิญมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, $SD = 0.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในรายการ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกrugไทยชนวิญมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ทางเลือกทำประกันชีวิตกลุ่มโดยจ่ายค่าเบี้ยประกันในอัตราที่ต่ำกว่าปกติ ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.91$) และการให้บริการของพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบสินเชื่อกrugไทยชนวิญ/แนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อกrugไทยชนวิญ ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.82$) ส่วน ผู้ใช้บริการสินเชื่อกrugไทยชนวิญมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ของสมนาคุณเฉพาะสินเชื่อกrugไทยชนวิญ ($\bar{x} = 3.31$, $SD = 1.53$) และข่าวสารและการประชาสัมพันธ์สินเชื่อกrugไทยชนวิญ ($\bar{x} = 3.27$, $SD = 1.40$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวัน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวัน โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) ดังนี้ (ดูตาราง 13-23)

ตาราง 13

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวัน จำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ชาย	8 (3.7)	160 (73.1)	51 (23.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	33.484*	0.000
2. หญิง	7 (4.1)	116 (67.8)	46 (26.9)	2 (1.2)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 33.484 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 14

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ จำแนกตามอายุ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. 20-30 ปี	4 (5.1)	57 (73.1)	17 (21.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	31.075*	0.000
2. 31-40 ปี	6 (6.5)	66 (71.0)	21 (22.6)	0 (0.0)	0 (0.0)		
3. 41-50 ปี	3 (2.0)	100 (67.6)	44 (29.7)	1 (0.7)	0 (0.0)		
4. 51-55 ปี	1 (2.4)	32 (78.0)	7 (17.1)	1 (2.4)	0 (0.0)		
5. 56 ปีขึ้นไป	1 (3.3)	21 (70.0)	8 (26.7)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 31.075 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 15

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. โสด	2 (3.3)	46 (76.7)	12 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	38.015*	0.000
2. สมรส	7 (3.4)	144 (69.9)	55 (26.7)	0 (0.0)	0 (0.0)		
3. หย่าร้าง	5 (5.6)	61 (68.5)	22 (24.7)	1 (1.1)	0 (0.0)		
4. หม้าย	1 (2.9)	25 (71.4)	8 (22.9)	1 (2.9)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 38.015 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 16

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (5.0)	25 (62.5)	13 (32.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	38.469*	0.000
2. ปวส./อนุปริญญา	3 (3.8)	59 (75.6)	15 (19.2)	1 (1.3)	0 (0.0)		
3.ปริญญาตรี	6 (2.8)	159 (72.9)	52 (23.9)	1 (0.5)	0 (0.0)		
4. สูงกว่าปริญญาตรี	4 (7.4)	33 (61.1)	17 (31.5)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 38.469 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ข้าราชการ	6 (4.6)	97 (74.0)	27 (20.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	38.182*	0.000
2. พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3 (2.8)	81 (74.3)	25 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)		
3. พนักงานบริษัท เอกชน	4 (5.1)	53 (67.9)	20 (25.6)	1 (1.3)	0 (0.0)		
4. อื่น ๆ	2 (2.8)	45 (62.5)	25 (34.7)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 38.182 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อาชีพหลักมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 18

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	2 (4.3)	36 (76.6)	9 (19.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	36.705*	0.000
2. 10,001-20,000 บาท	6 (5.0)	81 (67.5)	32 (26.7)	1 (0.8)	0 (0.0)		
3. 20,001-30,000 บาท	5 (3.8)	94 (71.2)	32 (24.2)	1 (0.8)	0 (0.0)		
4. 30,001-40,000 บาท	1 (1.7)	40 (66.7)	19 (31.7)	0 (0.0)	0 (0.0)		
5. 40,001-50,000 บาท	1 (5.3)	15 (78.9)	3 (15.8)	0 (0.0)	0 (0.0)		
6. สูงกว่า 50,001 บาท	0 (0.0)	10 (83.3)	2 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 36.705 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 19

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิกับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการมี
สินเชื่อ

ความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เป็นเงินสำรองไว้ใช้ ในกรณีฉุกเฉิน	4 (3.5)	78 (68.4)	32 (28.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	38.614*	0.000
2. ใช้ชำระหนี้อื่น ๆ เช่น บัตรเครดิต หนี้ในระบบ	5 (4.9)	77 (75.5)	19 (18.6)	1 (1.0)	0 (0.0)		
3. เพิ่มเครดิตให้กับตนเอง	3 (3.4)	63 (72.4)	20 (23.0)	1 (1.1)	0 (0.0)		
4. สร้างรายได้อื่น เช่น ปล่อยเงินกู้ในระบบ	0 (0.0)	22 (73.3)	8 (26.7)	0 (0.0)	0 (0.0)		
5. เพื่อให้ได้ของสมนาคุณ	2 (33.3)	4 (66.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		
6. เพื่อให้ได้รับสิทธิการทำ ประกันชีวิตกลุ่มโดยจ่าย เบี้ยค่าประกัน	0 (0.0)	27 (69.2)	12 (30.8)	0 (0.0)	0 (0.0)		
7. ทำให้คนใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มากขึ้น	1 (8.3)	5 (41.7)	6 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 38.614 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า
ความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ
กรุงไทยธนวิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 20

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ
กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ จำแนกตามจำนวนเงินเพื่อ
ความคล่องตัวทางการเงิน

จำนวนเงินเพื่อ ความคล่องตัวทางการเงิน	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ต่ำกว่า 100,000 บาท	3 (4.0)	51 (68.0)	21 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	36.975*	0.000
2. 100,001-200,000 บาท	9 (4.6)	136 (70.1)	48 (24.7)	1 (0.5)	0 (0.0)		
3. 200,001-300,000 บาท	2 (2.3)	63 (72.4)	22 (25.3)	0 (0.0)	0 (0.0)		
4. มากกว่า 300,001 บาท	1 (2.9)	26 (76.5)	6 (17.6)	1 (2.9)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 36.975 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าจำนวนเงินเพื่อความคล่องตัวทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 21

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามภาพลักษณ์ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ภาพลักษณ์ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ไม่เอาเปรียบประชาชน	0 (0.0)	31 (81.6)	7 (18.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	36.828*	0.000
2. มีความทันสมัย	8 (9.9)	54 (66.7)	19 (23.5)	0 (0.0)	0 (0.0)		
3. ให้บริการรวดเร็วทันใจ	2 (3.2)	46 (73.0)	14 (22.2)	1 (1.6)	0 (0.0)		
4. มีความมั่นคงทางการเงิน	5 (2.6)	129 (68.3)	54 (28.6)	1 (0.5)	0 (0.0)		
5. ให้บริการล่าช้า	0 (0.0)	16 (84.2)	3 (15.8)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 36.828 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 22

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ จำแนกตามลักษณะความต้องการแบบการให้วงเงินสินเชื่อ

ลักษณะความต้องการแบบการให้วงเงินสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อนุมัติวงเงินกู้ภายใน 5 วัน	3 (7.7)	20 (51.3)	16 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	36.515*	0.000
2. อัตราดอกเบี้ยต่ำ	2 (1.7)	92 (77.3)	25 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		
3. ระยะเวลาการผ่อนชำระค่านาน	5 (3.6)	98 (71.0)	33 (23.9)	2 (1.4)	0 (0.0)		
4. ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน	5 (6.1)	56 (68.3)	21 (25.6)	0 (0.0)	0 (0.0)		
5. ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการขอมวงเงิน	0 (0.0)	10 (83.3)	2 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 36.515 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าลักษณะความต้องการแบบการให้วงเงินสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 23

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามการพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ

การพิจารณาในการเพิ่ม วงเงินสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					χ^2	P-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ดูจากเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น	3 (5.0)	43 (71.7)	14 (23.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	34.850*	0.000
2. ดูจากความสามารถใน การชำระหนี้	4 (1.7)	172 (72.6)	59 (24.9)	2 (0.8)	0 (0.0)		
3. ดูจากประวัติการใช้วงเงิน	5 (6.8)	51 (69.9)	17 (23.3)	0 (0.0)	0 (0.0)		
4. ผู้ใช้บริการขอเพิ่มวงเงินเอง	3 (15.0)	10 (50.0)	7 (35.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		
รวม	15 (3.8)	276 (70.8)	97 (24.9)	2 (0.5)	0 (0.0)		

หมายเหตุ: (* $P < 0.01$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 23 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ chi-square test มีค่า Pearson chi-square เท่ากับ 34.850 และมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าการพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้ (ดูตาราง 24-27)



ตาราง 24

จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุงการให้บริการ
สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับที่
1. วัตถุประสงค์ในการให้กู้และวงเงินสินเชื่อควรมีความ- ชัดเจน ครอบคลุมในทุกระดับของรายได้	41	11.2	3
2. วงเงินสินเชื่อควรมีความหลากหลายให้สอดคล้องตรง กับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น	82	22.4	2
3. ควรมีการเปลี่ยนแปลง Package ใหม่และต่อเนื่องเพื่อ ให้ตอบสนองกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น	18	4.9	6
4. ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกันในกรณีที่เป็น ลูกค้าใหม่และขอู้ในวงเงินสินเชื่อรายย่อย	36	9.8	4
5. ควรเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้มากกว่าเดิมในกรณีการขอู้ วงเงินสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ	162	44.3	1
6. ควรขยายระยะเวลาและไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม เพิ่มขึ้นในกรณีค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน	27	7.4	5
รวม	366	100.0	

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควร
ปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏในด้านผลิตภัณฑ์ โดยเรียงตามลำดับที่ของ
ความสำคัญ ได้แก่ ลำดับที่ 1 ควรเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้มากกว่าเดิมในกรณีการขอู้วงเงิน
สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 44.3) ลำดับที่ 2 วงเงินสินเชื่อควรมีความหลากหลาย
ให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น (ร้อยละ 22.4) ลำดับที่ 3
วัตถุประสงค์ในการให้กู้และวงเงินสินเชื่อควรมีความชัดเจน ครอบคลุมในทุกระดับ
ของรายได้ (ร้อยละ 11.2) ลำดับที่ 4 ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกันในกรณี
ที่เป็นลูกค้าใหม่และขอู้ในวงเงินสินเชื่อรายย่อย (ร้อยละ 9.8) ลำดับที่ 5 ควรขยายระยะ-
เวลาและไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นในกรณีค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน (ร้อยละ 7.4)

และลำดับที่ 6 ควรมีการเปลี่ยนแปลง Package ใหม่และต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น (ร้อยละ 4.9) ตามลำดับ

ตาราง 25

จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับที่
1. ควรลดอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนดตามสถานะทางเศรษฐกิจ	68	20.8	3
2. ในการขอกู้วงเงินสินเชื่อไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น	125	38.4	1
3. ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอใช้บริการของทางธนาคาร	55	16.9	4
4. ไม่ควรมีหรือเพิ่มอัตราดอกเบี้ยที่ยังค้างชำระ	78	23.9	2
รวม	326	100.0	

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในด้านราคา โดยเรียงตามลำดับที่ของความสำคัญ ได้แก่ ลำดับที่ 1 ในการขอกู้วงเงินสินเชื่อไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น (ร้อยละ 38.4) ลำดับที่ 2 ไม่ควรมีหรือเพิ่มอัตราดอกเบี้ยที่ยังค้างชำระ (ร้อยละ 23.9) ลำดับที่ 3 ควรลดอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนดตามสถานะทางเศรษฐกิจ (ร้อยละ 20.8) และลำดับที่ 4 ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอใช้บริการของทางธนาคาร (ร้อยละ 16.9) ตามลำดับ

ตาราง 26

จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุงการให้บริการ
สินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านสถานที่

ด้านสถานที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับที่
1. ควรมีตู้ ATM ในพื้นที่ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	169	54.4	1
2. ควรเพิ่มสาขาย่อยทั้งในและนอกเวลาราชการ เพื่อบริการลูกค้าให้มากขึ้น	42	13.5	3
3. ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงานและสถานที่ ให้มีความทันสมัย	67	21.5	2
4. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการของลูกค้ามากขึ้น เช่น บริการน้ำดื่ม เป็นต้น	33	10.6	4
รวม	311	100.0	

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏในด้านสถานที่ โดยเรียงตามลำดับที่ของความสำคัญ ได้แก่ ลำดับที่ 1 ควรมีตู้ ATM ในพื้นที่ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 54.4) ลำดับที่ 2 ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงานและสถานที่ให้มีความทันสมัย (ร้อยละ 21.5) ลำดับที่ 3 ควรเพิ่มสาขาย่อยทั้งในและนอกเวลาราชการเพื่อบริการลูกค้าให้มากขึ้น (ร้อยละ 13.5) และลำดับที่ 4 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการของลูกค้ามากขึ้น เช่น บริการน้ำดื่ม เป็นต้น (ร้อยละ 10.6) ตามลำดับ

ตาราง 27

จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุงการให้บริการ
สินเชื่อกองทุนไทยชนวิญ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับที่
1. ควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้	63	17.4	2
2. ควรมีการลด แลก แจก และแถมของสมนาคุณให้กับลูกค้า อย่างทั่วถึง	38	10.4	5
3. ควรมีพนักงานให้บริการและแนะนำสินเชื่อย่างทั่วถึง	54	14.8	3
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง	166	45.6	1
5. ควรมีกิจกรรมต่าง ๆ นอกสถานที่ เช่น การตั้งบู๊ทตาม ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ	43	11.8	4
รวม	364	100.0	

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยชนวิญ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อกองทุนไทยชนวิญในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเรียงตามลำดับที่ของความสำคัญ ได้แก่ ลำดับที่ 1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 45.6) ลำดับที่ 2 ควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ (ร้อยละ 17.4) ลำดับที่ 3 ควรมีพนักงานให้บริการและแนะนำสินเชื่อย่างทั่วถึง (ร้อยละ 14.8) ลำดับที่ 4 ควรมีกิจกรรมต่าง ๆ นอกสถานที่ เช่น การตั้งบู๊ทตามห้างสรรพสินค้าชั้นนำ (ร้อยละ 11.8) และลำดับที่ 5 ควรมีการลด แลก แจก และแถมของสมนาคุณให้กับลูกค้าอย่างทั่วถึง (ร้อยละ 10.4) ตามลำดับ

ธนวัฏ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏที่ทำให้มั่นใจในความคล่องตัวทางการเงิน จำนวน 100,001-200,000 บาท รองลงมา 200,001-300,000 บาท พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่เห็นว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคงทางการเงิน รองลงมา มีความทันสมัยพบว่าลักษณะวงเงินสินเชื่อที่ต้องการคือ มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่านานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา อัตราดอกเบี้ยต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่เห็นว่า การพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ควรดูจากความสามารถในการชำระหนี้ และพบว่าเหตุผลที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏนั้น เพราะเห็นว่า คิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 0.34$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยในข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

3.1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.47$)

3.2. ด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.63$)

3.3. ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.57$)

3.4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, $SD = 0.67$)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยในข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้