บทที่ 4
ผลการศึกษา

ในการศึกษานี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีทุติยภูมิและปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ หน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 เชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ งานจราจรจังหวัดเชียงใหม่ สรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ชุด โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ และกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว จากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถแบ่งผลการศึกษาได้ 4 ส่วนดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

4.3 ปัญหาหรืออุปสรรคที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

4.4 สาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการเลิกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการและผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิก ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระดับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมาก ระดับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ ระดับค่าใช้จ่ายจำเป็นน้อยหรือฟุ่มเฟือย อายุการทำงาน การใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้อื่น สถานภาพการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงจำนวนสถาบันการเงินที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

เพศ	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	135	67.50	42	42.00
หญิง	65	32.50	58	58.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 0.709		Significance = 0.400		

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ จำแนกตามเพศ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 ชุด ซึ่งแบ่งเป็นผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ จำนวน 200 ชุด และผู้ที่เดิมเคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว จำนวน 100 ชุด จากการคำนวณโดยใช้ค่าสถิติร้อยละพบว่า ผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอัตราร้อยละ 67.50 ในขณะที่ผู้ที่เดิมเคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอัตราร้อยละ 58.00

จะเห็นได้ว่าร้อยละของเพศชาย และหญิง มีอัตราส่วนที่ต่างกันไม่มากนัก อาจเนื่องจากปัจจุบันผู้ชายและผู้หญิงต่างมีสิทธิ์เสมอภาคในทำงานนอกบ้าน มีภาระต้องรับผิดชอบใกล้เคียงกัน และมีภาระในการหารายได้และเฉลี่ยรายจ่ายร่วมกัน ดังนั้นในเรื่องของการใช้บริการสินเชื่อกับความแตกต่างของเพศจึงยังคงมีอิทธิพล แต่แนวโน้มในความเสมอภาคมากขึ้น

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	16	8.00	22	22.00
31 - 40 ปี	53	26.50	32	32.00
41 - 50 ปี	79	39.50	36	36.00
51 ปี ขึ้นไป	52	26.00	10	10.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 11.138 Significance = 0.266				

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 ชุด ซึ่งแบ่งเป็นผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ จำนวน 200 ชุด และผู้ที่เดิมเคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว จำนวน 100 ชุด จากการคำนวณโดยใช้ค่าสถิติร้อยละพบว่า ผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 ในขณะเดียวกันผู้ที่เดิมเคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการส่วนใหญ่ก็อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 และช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วงของวัยทำงาน มีรายได้ประจำจากการประกอบอาชีพ เช่น เงินเดือนหรือค่าจ้าง

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และจากตารางที่ 4.3 จำแนกตามสถานภาพพบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ ร้อยละ 68.50 เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส ในขณะเดียวกันกับผู้ที่เดิมเคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว ที่ร้อยละ 57.00 เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส เช่นกัน

จากการคำนวณบ่งชี้ให้เห็นได้ว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรส ย่อมมีภาระในการใช้จ่ายมากขึ้น มีความต้องการวางรากฐานเพื่ออนาคตที่สูงขึ้น จึงทำให้เป็นกลุ่มที่มีความต้องการใช้สินเชื่อสวัสดิการสูงสุด ในขณะที่สถานภาพโสด ยังเป็นกลุ่มคนอีกกลุ่มนี้ที่เริ่มมีการวางรากฐาน เริ่มมีค่าใช้จ่ายใน

การเข้าสังคมหรือค่าใช้จ่ายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตมากขึ้น จึงทำให้เป็นกลุ่มคนที่สามารถเป็นตลาดที่ใหญ่ให้กับสินเชื่อสวัสดิการต่อไป

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	43	21.50	40	40.00
สมรส	137	68.50	57	57.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	14	7.00	2	2.00
ม่าย	6	3.00	1	1.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 7.371		Significance = 0.288		

ที่มา : จากการสำรวจ

และจากตารางที่ 4.4 จำแนกจำนวนสมาชิกในครอบครัว ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส ตามจำนวนในตารางที่ 4.3 พบว่า ร้อยละของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่และมีสถานภาพสมรสจะมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-3 คน รองลงมาคือ 3-5 คน คิดเป็นร้อยละ 47.44 , 44.87 ตามลำดับ ในขณะเดียวกันผู้ที่เดิมเคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้วและมีสถานภาพสมรสจะมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-3 คน รองลงมาคือ 3-5 คน คิดเป็นร้อยละ 47.54 , 45.90 เช่นเดียวกัน

หากวิเคราะห์จากข้อสมมติฐานที่ว่า บุคคลผู้ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกันย่อมมีภาระในการใช้จ่ายหรือภาระค่าใช้จ่ายในการเข้าสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันไป พบว่าเป็นข้อสมมติฐานที่มีเป็นไปได้ค่อนข้างมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 3 คน	74	47.44	29	47.54
3 - 5 คน	70	44.87	28	45.90
5 คนขึ้นไป	12	7.69	4	6.56
รวม	156	100.00	61	100.00
Chi-square = 11.266 Significance = 0.258				

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	99	49.50	29	29.00
ปริญญาตรี/เทียมเท่า	90	45.00	51	51.00
ปริญญาโท	11	5.50	20	20.00
ปริญญาเอก	-	-	-	-
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 4.327 Significance = 0.363				

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.5 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการอยู่จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 49.50 ในขณะที่ร้อยละของผู้ที่เดิมเคยใช้บริการและมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 51.00 แต่หากพิจารณาแล้วจะเห็นว่ากลุ่มบุคคลที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือ มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมากจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเจาะจงหน่วยงานของราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีมาตรฐานในการรับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานอยู่แล้ว จึงทำให้ระดับการศึกษาที่คำนวณได้ในอัตราร้อยละไม่แตกต่างกัน

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	113	56.50	48	48.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	24.00	26	26.00
ลูกจ้าง	39	19.50	24	24.00
อื่นๆ	-	-	2	2.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 13.130		Significance = 0.041		

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 หากพิจารณาตามอาชีพของผู้ใช้และไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการแล้วพบว่า ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพข้าราชการ มีอัตราร้อยละ 56.80 , 48.00 ตามลำดับ รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.00 , 26.00 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าทั้งอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจล้วนแล้วแต่เป็นอาชีพที่ค่อนข้างมั่นคง และมีอายุงานที่ค่อนข้างนานตลอดจนมีรายได้ประจำแน่นอนและเพิ่มขึ้นในทุกๆ ความก้าวหน้าในหน้าที่ที่ปฏิบัติจึงเป็นกลุ่มคนที่มีความน่าเชื่อถือทางด้านการงานค่อนข้างดี แต่ทั้งนี้ยังต้องพิจารณาถึงภาระต่างๆ ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	2.50	4	4.00
5,000 - 10,000 บาท	29	14.50	18	18.00
10,001 - 15,000 บาท	42	21.00	22	22.00
15,001 - 20,000 บาท	39	19.50	24	24.00
20,001 - 25,000 บาท	50	25.00	17	17.00
25,001 บาทขึ้นไป	35	17.50	15	15.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 12.427 Significance = 0.983				

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 หากจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแล้ว พบว่า ผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่มีระดับรายได้ต่อเดือนที่ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 25.00 มีรายได้อยู่ที่ระดับ 20,001-25,000 บาท รองลงมาคือระดับ 10,001-15,000 และ 15,001-20,000 บาทตามลำดับ ในขณะเดียวกันระดับของรายได้ของผู้ที่ไม่ได้ใช้สินเชื่อสวัสดิการแล้วก็สูงเช่นกัน คือร้อยละ 24.00 อยู่ระดับ 15,001-20,000 บาท รองลงมาคือระดับ 10,001-15,000 และ 20,001-25,000 บาทตามลำดับ สังเกตได้ว่ามีความแตกต่างของระดับรายได้ของผู้ใช้บริการไม่มากนัก อีกทั้งผู้ที่ใช้และเคยใช้สินเชื่อในปัจจุบันมีระดับรายได้ที่ค่อนข้างสูง บางกลุ่มมีรายได้มากกว่า 25,001 บาท ซึ่งมีจำนวนไม่น้อย

จากการวิเคราะห์ในตารางข้างต้นนี้ จะเห็นว่า ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ค่อนข้างมากของผู้ใช้บริการนั้นไม่ได้แสดงถึงความสามารถในการจ่ายค่าใช้จ่ายมากขึ้น เนื่องจากคนทั้ง 2 กลุ่ม ยังคงมีการกู้ยืม มีภาระในสถานบันการเงินอื่น และยังมีความต้องการที่จะขยายวงเงินกู้ยืมให้มากขึ้น ซึ่งจะได้นำเสนอในตารางอื่นๆ ต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมากเฉลี่ยต่อเดือน

ระดับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมาก	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	22	11.00	17	17.00
1,000 - 2,000 บาท	18	9.00	11	11.00
2,001 - 3,000 บาท	16	8.00	6	6.00
3,001 - 4,000 บาท	17	8.50	13	13.00
4,001 - 5,000 บาท	11	5.50	9	9.00
5,001 บาทขึ้นไป	116	58.00	44	44.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 24.68 Significance = 0.480				

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมาก หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต้องจ่ายทุก ๆ เดือน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าผ่อนชำระต่างๆ

จากตารางที่ 4.8 หากจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมากเฉลี่ยต่อเดือน จะเห็นได้ชัดเจนว่าผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่มมีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมากค่อนข้างสูง คือ มากกว่า 5,001 บาท เป็นร้อยละ 58.00 และ44.00 ตามลำดับ ซึ่งจากการสำรวจยังพบอีกว่า กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายประจำค่อนข้างสูงนี้ส่วนใหญ่ใช้จ่ายไปกับการผ่อนชำระ ในบางบุคคลมีค่าใช้จ่ายผ่อนชำระมากกว่าเดือนละ 10,000 บาท

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมากของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพเฉลี่ยต่อเดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระดับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	9	4.50	12	12.00
2,000 - 4,000 บาท	72	36.00	34	34.00
4,001 - 6,000 บาท	44	22.00	20	20.00
6,001 - 8,000 บาท	21	10.50	13	13.00
8,001 - 10,000 บาท	19	9.50	6	6.00
10,001 บาทขึ้นไป	35	17.50	15	15.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 34.733		Significance = 0.093		

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต้องจ่ายเพื่อความอยู่รอด เช่น ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าเดินทาง เป็นต้น

จากตารางที่ 4.9 หากจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพเฉลี่ยต่อเดือน จะเห็นได้ชัดเจนอีกเช่นกันว่าผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่มมีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพไม่มากนัก คือ อยู่ระหว่าง 2,000-4,000 บาท และ4,001-6,000 บาท ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า จริงๆ แล้วผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพหรือเพื่อการอยู่รอดน้อยมาก เมื่อเทียบกับรายได้ที่ค่อนข้างสูงตามตารางที่ 4.7 แล้ว แต่ถึงอย่างไรก็ตามด้วยความจำเป็นต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่ม ยังมีความต้องการใช้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะได้วิเคราะห์ในเรื่องของปัจจัยต่อไป

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นน้อยเฉลี่ยต่อเดือน

ระดับค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	80	40.00	31	31.00
1,000 - 2,000 บาท	68	34.00	46	46.00
2,001 - 3,000 บาท	20	10.00	9	9.00
3,001 - 4,000 บาท	16	8.00	7	7.00
4,001 - 5,000 บาท	12	6.00	4	4.00
5,001 บาทขึ้นไป	4	2.00	3	3.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 35.429 Significance = 0.081				

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นน้อย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้จ่ายหรือค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย เช่น ค่าเครื่องแต่งกาย , เครื่องประดับ ค่าอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่

จากตารางที่ 4.10 จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นน้อยเฉลี่ยต่อเดือนซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยต่างๆ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าร้อยละพบว่า กลุ่มผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่มีสัดส่วนร้อยละ 40.00 ที่มีระดับค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 1,000 บาท และอีกร้อยละ 34.00 มีระดับค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,001-2,000 บาท ในขณะเดียวกันผู้ที่เดิมเคยใช้บริการและปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้วนั้นก็มีร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ใกล้เคียงกัน ต่างเพียงผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการแล้วมีค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ระดับ 1,001-2,000 บาท รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.00 และ 31.00 ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	12	6.00	12	12.00
5 - 10 ปี	31	15.50	31	31.00
11 - 15 ปี	18	9.00	23	23.00
16 - 20 ปี	34	17.00	13	13.00
21 - 25 ปี	41	20.50	10	10.00
26 ปีขึ้นไป	64	32.00	11	11.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 20.290 Significance = 0.731				

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.11 หากจำแนกตามอายุการทำงานจะพบว่า กลุ่มคนที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีอายุการทำงานมาก คือ มากกว่า 26 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ ระหว่าง 21-25 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มคนที่มีอายุการทำงานที่มาก หรือบ่งบอกได้ถึงระดับอายุของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 4.2 ที่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี เป็นกลุ่มคนทำงานรุ่นเก่าของหน่วยงานต่างๆ แต่ในทางตรงกันข้ามกับกลุ่มคนที่เดิมเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันไม่ได้มีการใช้บริการแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี รองลงมาคือ 11-15 ปี เมื่อเทียบกับกลุ่มคนข้างต้นแล้วถือว่ากลุ่มคนเหล่านี้ยังมีอายุงานที่น้อยหรืออาจเป็นไปได้ว่ามีระดับอายุขัยที่ยังน้อย มีโอกาสในการสร้างฐานะจึงจำเป็นต้องลดภาระหนี้สินและการผ่อนชำระต่างๆ ซึ่งจากการสำรวจพบว่า มีการปลดภาระสินเชื่อเพื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ เพื่อกู้ยืมในสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นจำนวนไม่น้อย ซึ่งจะได้ชี้แจงในส่วนที่ 4 ต่อไป

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อสถาบันการเงินหรือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แหล่งเงินกู้อื่น

การใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้อื่น	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยใช้	169	84.50	68	68.00
ไม่เคยใช้	31	15.50	32	32.00
รวม	200	100.00	100	100.00
Chi-square = 3.691		Significance = 0.055		

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มคนที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อกับสถานบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 84.50 ซึ่งค่อนข้างมาก ในขณะที่มีเพียงบางกลุ่มคนเท่านั้นที่ไม่เคยใช้บริการสถาบันการเงินอื่นเลย ใช้เพียงธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 15.50

ส่วนกลุ่มคนที่เดิมเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันไม่ได้มีการใช้บริการแล้ว ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันการเงินอื่นเช่นกัน ในขณะที่มีบางกลุ่มที่ไม่เคยใช้สถาบันการเงินอื่นเลย โดยคิดเป็นร้อยละ 68.00 และ 32.00 ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างการใช้บริการสินเชื่อสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้อื่นของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคาร

ออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้ที่มีการใช้บริการสินเชื่อ

จำนวนแห่ง	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีการใช้บริการ	-	-	20	20.00
จำนวน 1 แห่ง	71	35.50	44	44.00
จำนวน 2 แห่ง	82	41.00	27	27.00
จำนวน 3 แห่ง	22	11.00	6	6.00
มากกว่า 3 แห่ง	25	12.50	3	3.00
รวม	200	100.00	100.00	100.00
Chi-square = 8.330 Significance = 0.759				

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนสถาบันการเงินที่ใช้อยู่ ของทั้งผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการและผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการแล้ว เพื่อวิเคราะห์ถึงภาระต่างๆ และความนิยมในการใช้บริการ โดยพบว่า กลุ่มผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่อยู่นั้น ส่วนใหญ่จะมีการใช้บริการสินเชื่อกับสถานบันการเงินจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ จำนวน 1 แห่ง (ในที่นี้ให้ความหมายคือ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่) คิดเป็นร้อยละ 35.50 ในขณะที่ผู้ที่เดิมเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้วนั้น ส่วนใหญ่จะใช้บริการเพียง จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.00

แต่หากพิจารณาถึงกลุ่มคนทั้งหมดที่ใช้บริการสินเชื่อตั้งแต่ 3 แห่งขึ้นไปแล้ว จะพบว่ามีถึง 56 คน ซึ่งทั้งหมดจะต้องมีภาระในการชำระหนี้ต่อเดือนที่สูงมาก จึงทำให้บางส่วนแนะนำให้ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จัดโครงการรวมหนี้ทุกสถาบันการเงินและให้จ่ายชำระเพียงสถาบันเดียวคือ ธนาคารออมสิน เพื่อแบ่งเบาภาระในการชำระหนี้ต่อเดือนให้ลดน้อยลง

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างจำนวนสถาบันการเงินที่ใช้บริการสินเชื่ออยู่ของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่ และผู้ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2 ปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการ กล่าวถึงปัจจัยที่ผลต่อการใช้บริการ ซึ่งแบ่งปัจจัยเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยทางด้านธนาคาร ปัจจัยทางด้านผู้ใช้บริการ เป็นต้น โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ และค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ตารางที่ 4.14 แสดงร้อยละของปัจจัยทางด้านการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ปัจจัยทางด้านการให้บริการ						
- กฎระเบียบและเอกสารหลักฐานในการกู้	17.00	45.50	32.50	3.50	1.50	100.00
- ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้	13.50	46.50	36.00	4.00	0.00	100.00
- วงเงินสูงสุดที่อนุมัติให้กู้	19.50	30.50	36.00	10.00	4.00	100.00
- ระยะเวลาสูงสุดที่ให้กู้	15.50	44.00	33.50	3.00	4.00	100.00
- อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ	25.50	28.50	35.50	6.50	4.00	100.00
- วิธีการคิดดอกเบี้ยแบบลดเงินต้นลดดอกเบี้ย	24.00	35.00	29.00	8.00	4.00	100.00
- หลักประกันในการกู้ยืม	9.50	45.00	32.50	8.50	4.50	100.00
- ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	8.00	29.00	50.50	10.00	2.50	100.00
- ยอดชำระเงินกู้ในแต่ละงวด	13.50	39.00	42.00	4.00	1.50	100.00
- การเอาใจใส่ลูกค้าของเจ้าหน้าที่	18.50	40.00	34.00	5.50	2.00	100.00
- ความประนีประนอมและการพยายามช่วยแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคให้ลูกค้า	22.00	38.00	33.50	5.00	1.50	100.00
- ความสะดวกในการชำระหนี้ อันเนื่องจากสามารถหักชำระจากเงินเดือนที่เข้าบัญชีได้	25.50	39.00	30.50	3.50	1.50	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.14 แสดงร้อยละของปัจจัยทางด้านการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยทางด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อนำมาคำนวณหาค่าร้อยละในแต่ละระดับจึงทำให้ทราบว่า เรื่องของกฎระเบียบและเอกสารหลักฐานในการกู้ , ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ , ระยะเวลาสูงสุดที่ให้กู้ , วิธีการคิดดอกเบี้ยแบบลดเงินต้นลดดอกเบี้ย , หลักประกันในการกู้ยืม , การเอาใจใส่ลูกค้าของเจ้าหน้าที่ , ความประนีประนอมและการพยายามช่วยแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคให้ลูกค้า และความสะดวกในการชำระหนี้ อันเนื่องจากสามารถหักชำระจากเงินเดือนที่เข้าบัญชีได้ มีอิทธิพลมากต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ในร้อยละที่ค่อนข้างสูง

ในขณะที่ปัจจัยในด้านอื่นๆ ก็มีอิทธิพลในระดับปานกลาง และยังมีร้อยละที่ใกล้เคียงกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับมากอีกด้วย ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิในระดับปานกลางนี้ประกอบด้วย วงเงินสูงสุดที่อนุมัติให้กู้ , อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ , ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และยอดชำระเงินกู้ในแต่ละงวด จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการค่อนข้างมาก ซึ่งหากมีการปรับปรุง หรือพัฒนาด้านการให้บริการให้สมบูรณ์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น คาดว่าน่าจะสร้างความสนใจให้กลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ได้ไม่น้อย

ตารางที่ 4.15 แสดงร้อยละของปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจสังคม และปัจจัยทางด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจสังคมที่มีอิทธิพลส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อนำมาคำนวณหาค่าร้อยละในแต่ละระดับจึงทำให้ทราบว่า เรื่องภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป , ภาวะการเมืองการปกครองที่เปลี่ยนแปลงไป , อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ และสภาพสิ่งแวดล้อมทางสังคมของลูกค้า มีอิทธิพลระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ในร้อยละที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่ปัจจัยเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น , ภาวะฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน และค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไป มีระดับความสำคัญมาก วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยโดยรวมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญในด้านที่เกี่ยวกับสิ่งที่อยู่รอบตัวเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นยกระดับคุณภาพชีวิต ภาวะฉุกเฉิน และค่าครองชีพ

ในส่วนของปัจจัยอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ , ด้านการรวมหนี้ของสถาบันการเงินอื่น และปัจจัยด้านความมั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร มีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้สินชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ในขณะที่ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารมีอิทธิพลในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงร้อยละของปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และปัจจัยทางด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม						
- เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น	16.00	52.00	30.00	2.00	0.00	100.00
- ภาวะฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน	21.50	49.00	24.50	5.00	0.00	100.00
- ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป	13.00	35.00	43.50	8.50	0.00	100.00
- ภาวะการเมืองการปกครองที่เปลี่ยนแปลงไป	6.50	35.00	45.00	13.50	0.00	100.00
- ค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไป	17.00	41.50	38.00	3.50	0.00	100.00
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ	4.50	17.50	51.50	17.50	9.00	100.00
- สภาพสิ่งแวดล้อมทางสังคมของลูกค้า	8.50	31.50	50.00	8.50	1.50	100.00
3. ปัจจัยด้านอื่นๆ						
3.1 ปัจจัยทางด้านธนาคาร						
- การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบโดยละเอียดเกี่ยวกับบริการที่มี	15.50	39.00	30.00	10.50	5.00	100.00
- ทำเลที่ตั้งของธนาคารที่สะดวกในการติดต่อ	16.50	29.00	42.00	10.00	2.50	100.00
3.2 ปัจจัยทางด้านผู้ใช้บริการ						
- การรวมหนี้ของสถาบันการเงินอื่น เพื่อบรรเทาภาระในการชำระหนี้ในแต่ละงวด	20.50	37.50	29.50	11.00	1.50	100.00
- ความมั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร	26.00	48.50	20.00	5.50	0.00	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการจัดอันดับโดยค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของปัจจัยทางด้านการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

ประเภทปัจจัย	$\sum ef$	n	$\frac{\sum ef}{n}$ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ระดับปัจจัยมีความสำคัญ
1. ปัจจัยทางด้านการให้บริการ				
- กฎระเบียบและเอกสารหลักฐานในการกู้	746	200	3.73	มาก
- ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้	739	200	3.70	มาก
- วงเงินสูงสุดที่อนุมัติให้กู้	703	200	3.52	มาก
- ระยะเวลาสูงสุดที่ให้กู้	728	200	3.64	มาก
- อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ	730	200	3.65	มาก
- วิธีการคิดดอกเบี้ยแบบลดเงินต้นลดดอกเบี้ย	734	200	3.67	มาก
- หลักประกันในการกู้ยืม	693	200	3.47	มาก
- ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	660	200	3.30	ปานกลาง
- ยอดชำระเงินกู้ในแต่ละงวด	718	200	3.59	มาก
- การเอาใจใส่ลูกค้าของเจ้าหน้าที่	735	200	3.68	มาก
- ความประนีประนอมและการพยายามช่วยแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคให้ลูกค้า	748	200	3.74	มาก
- ความสะดวกในการชำระหนี้ อันเนื่องจากสามารถหักชำระจากเงินเดือนที่เข้าบัญชีได้	767	200	3.84	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : $\sum ef$ = ผลรวมของคะแนนในทุกระดับความสำคัญและทุกแบบสอบถาม

n = จำนวนแบบสอบถามทั้งหมดของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการจัดอันดับโดยค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของปัจจัยทางด้านการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ พบว่าระดับปัจจัยด้านการให้บริการเกือบทั้งหมดมีความสำคัญมากในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีเพียงค่าธรรมเนียมในการให้บริการเท่านั้น ที่มีระดับความสำคัญปานกลาง อาจเป็นเพราะค่าธรรมเนียมในการให้บริการค่อนข้างจะเป็นมาตรฐานสากลหรือหากแตกต่างก็เพียงไม่มากนัก จึงมีอิทธิพลไม่มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการจัดอันดับโดยค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม และปัจจัยทางด้านอื่นๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

ประเภทปัจจัย	$\sum ef$	n	$\frac{\sum ef}{n}$ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ระดับปัจจัยมีความสำคัญ
2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม				
- เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น	764	200	3.82	มาก
- ภาวะฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน	774	200	3.87	มาก
- ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป	705	200	3.53	มาก
- ภาวะการเมืองการปกครองที่เปลี่ยนแปลงไป	669	200	3.35	ปานกลาง
- ค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไป	744	200	3.72	มาก
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ	582	200	2.91	ปานกลาง
- สภาพสิ่งแวดล้อมทางสังคมของลูกค้า	674	200	3.37	ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านอื่นๆ				
3.1 ปัจจัยทางด้านธนาคาร				
- การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบโดยละเอียดเกี่ยวกับบริการที่มี	699	200	3.50	มาก
- ทำเลที่ตั้งของธนาคารที่สะดวกในการติดต่อ	694	200	3.47	มาก
3.2 ปัจจัยทางด้านผู้ใช้บริการ				
- การรวมหนี้ของสถาบันการเงินอื่น เพื่อบรรเทาภาระในการชำระหนี้ในแต่ละงวด	729	200	3.65	มาก
- ความมั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร	790	200	3.95	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : $\sum ef$ = ผลรวมของคะแนนในทุกระดับความสำคัญและทุกแบบสอบถาม

n = จำนวนแบบสอบถามทั้งหมดของผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการจัดอันดับโดยค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม และ ปัจจัยทางด้านอื่นๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ พบว่า เกือบทั้งหมดของระดับปัจจัยทั้ง 2 ด้านมีความสำคัญมากในการตัดสินใจเลือกใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการ มีเพียงภาวะการเมือง , อัตราแลกเปลี่ยนและสภาพสิ่งแวดล้อมทางสังคมเท่านั้น ที่มีระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านเป็นปัจจัยที่ค่อนข้างไกลตัวเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ หรือในบางกลุ่มของผู้ใช้บริการมีความคิดว่าเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางทิศใดกลุ่มคนเหล่านี้ก็ยังคงใช้ชีวิตในแบบเดิม มีเพียงปัจจัยบางสิ่งเท่านั้นที่กระทบโดยตรงเช่น ค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไป ที่หากเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเพียงน้อยนิดจะกระทบกับภาระต่างๆ และกระทบกับคุณภาพในชีวิตมาก

4.3 ปัญหาหรืออุปสรรคที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการในปัจจุบันและปัญหาจากผู้ที่เคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้บริการแล้วเคยประสบ ซึ่งแบ่งเป็น ปัญหาจากตัวบริการ และปัญหาภายนอก เช่น ทำเลที่ตั้ง เป็นต้น โดยวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบอัตราส่วนร้อยละ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของการประสบปัญหา/อุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่

หลังจากการใช้สินเชื่อสวัสดิการแล้ว	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบปัญหา/อุปสรรค	107	53.50	39	39.00
ไม่ประสบปัญหา/อุปสรรค	93	46.50	61	61.00
รวม	200	100.00	100	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของการประสบปัญหา/อุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จากการคำนวณพบว่าผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่นั้นร้อยละ 53.5 ประสบปัญหา/อุปสรรค และร้อยละ 46.50 ไม่ประสบปัญหา/อุปสรรค ในทางตรงกันข้ามกับผู้ที่เดิมเคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้วนั้นร้อยละ 61.00 ไม่ประสบ

ปัญหา/อุปสรรค และร้อยละ 39.00 ประสบปัญหา/อุปสรรค ซึ่งปัญหา/อุปสรรคตามที่กล่าวมาแล้วนั้น จะได้แสดงรายละเอียดในตารางถัดไป

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทปัญหา/อุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

ประเภท	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	49	18.56	19	20.00
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	20	7.58	3	3.16
อัตราดอกเบี้ย	29	10.98	12	12.63
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	33	12.50	7	7.37
เงื่อนไขในการทำสัญญา เช่น หลักประกันการกู้ยืม ยอดชำระในแต่ละงวด	32	12.12	17	17.89
เงื่อนไขด้านเอกสารที่ยุ่งยาก เช่น ต้องใช้เอกสารหลายอย่างหรือหลายครั้ง	53	20.08	22	23.16
ความพอใจในการได้รับวงเงินสินเชื่อ	35	13.26	11	11.58
ปัญหา/อุปสรรคอื่นๆ	13	4.92	4	4.21
รวม	264	100.00	95	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทปัญหา/อุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่อยู่ และกลุ่มที่เดิมเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว พบว่า ทั้ง 2 กลุ่ม มีอัตราร้อยละของปัญหาที่มากที่สุดในเรื่องเดียวกัน คือ เรื่องของเงื่อนไขเอกสารที่ยุ่งยาก เช่น ต้องใช้เอกสารหลายอย่างหรือหลายครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.08 และ 23.16 ตามลำดับ และเรื่องของทำเลที่ตั้งของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 18.56 และ 20.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ที่ระบุว่าเรื่องเอกสารการกู้ยืมที่ใช้มากและมีความยุ่งยากในเอกสารต่างๆ และถึงแม้ว่าจะเป็นการกู้อย่างต่อเนื่องก็ยังคงต้องใช้เอกสารส่วนบุคคลชุดใหม่ รวมไปถึงการใช้เอกสารส่วนราชการ , ใบรับรองเงินเดือนหรือตำแหน่งข้าราชการ ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากมาก ในขณะเดียวกันก็เกิดความไม่สะดวกในทำเลที่ตั้งของธนาคารเนื่องจากหาที่จอดรถยากมาก และยังมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อีกมาก เช่น อยากให้ปรับปรุงเรื่องพนักงานที่ไม่ยิ้มแย้มดูแล้วไม่สดชื่น และอื่นๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- ต้องการให้รวมหนี้ทุกธนาคารเข้าด้วยกันเพื่อผ่อนชำระกับธนาคารออมสิน และต้องการให้ลดเพดานรายได้ลง
- ต้องการให้ลดกฎระเบียบ,ขั้นตอนอนุมัติ,เอกสารลง เนื่องจากมีความยุ่งยากมากเกินไป และกำหนดวงเงินให้มากกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงเรื่องความยิ้มแย้มของพนักงานด้วย
- เงื่อนไขมากเกินไปทำให้ผู้ขอกู้หมดหนทาง ควรมีหลักเกณฑ์ที่พอดี ถ้าขอกู้จำนวนมากควรเคร่งครัดให้มาก แต่ถ้าขอกู้จำนวนน้อยควรเน้นเรื่องความสะดวกรวดเร็ว
- ลูกค้าเก่าควรใช้เอกสารเดิมและของใหม่อีกนิดหน่อย ไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นใหม่ทั้งหมด เพราะมีประวัติอยู่แล้ว
- การประชาสัมพันธ์น้อยมาก ไม่รู้อะไรเกี่ยวกับออมสินเลยรู้แค่กู้ได้ ควรเสนอบริการที่ดีและเหมาะสมให้ลูกค้าได้ทราบด้วย รวมถึงจัดหาที่จอดรถให้ลูกค้ามากกว่านี้
- อยากให้จำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับฐานรายได้/เงินเดือนของผู้กู้ มากกว่าความสามารถของคนค้ำประกัน
- ควรให้ผู้ที่เคยค้ำประกันกับผู้อื่นแล้ว สามารถค้ำประกันให้ผู้กู้ได้อีกราย หรือให้ผู้ค้ำประกันค้ำประกันได้ 2 คน เนื่องจากบุคคลในหน่วยงานมีจำกัดและมีค้ำประกันให้กับสถาบันอื่นแล้วพอสมควร จึงเป็นการยากที่จะหาผู้ค้ำประกันรายที่ยังไม่เคยค้ำประกันให้กับผู้อื่นมาก่อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันการเงินอื่นที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้หากประสบปัญหาทางด้านการเงิน

ประเภท	ปัจจุบันยังคงใช้บริการ		ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารออมสิน	141	70.50	30	30.00
ธนาคารกรุงไทย	34	17.00	50	50.00
ธนาคารไทยพาณิชย์	1	0.50	2	2.00
ธนาคารกรุงเทพ	2	1.00	2	2.00
ธนาคารทหารไทย	5	2.50	-	-
อื่นๆ	17	8.50	16	16.00
รวม	200	100.00	100	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ส่วนตารางที่ 4.20 ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงสถาบันการเงินที่ผู้ใช้และผู้เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ จะเลือกใช้สถาบันการเงินอื่นๆ หากประสบปัญหาทางด้านการเงิน พบว่า กลุ่มที่ยังคงใช้บริการของธนาคารออมสินอยู่ในปัจจุบันร้อยละ 70.50 ยังคงต้องการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารออมสินต่อไป ในขณะที่ร้อยละ 17.00 ใช้บริการของธนาคารกรุงไทยและร้อยละ 8.50 ใช้บริการของสถาบันการเงินอื่นๆ อาทิ สหกรณ์ข้าราชการ และบริการสินเชื่อเงินด่วนต่าง ๆ

ส่วนผู้ที่เดิมเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ หากประสบปัญหาทางด้านการเงินจะเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย ประเภทกรุงไทยธนวัฏ ถึงร้อยละ 50.00 ในขณะที่อีกร้อยละ 30.00 ยังคงจะกลับมาเลือกใช้สินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน ส่วนสถาบันการเงินอื่น ที่มีร้อยละ 16.00 นั้นส่วนใหญ่เป็นการเลือกใช้สินเชื่อจากสหกรณ์ บริการสินเชื่อเงินด่วน และยังไม่ระบุสถาบันแต่จะพิจารณาตามเงื่อนไขของแต่ละสถาบันแทน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 สาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการเลิกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์สาเหตุในการเลิกใช้บริการของผู้ใช้บริการรายเดิม ซึ่งได้แบ่งสาเหตุออกหลายประการ เช่น สาเหตุจากตัวบริการเอง สาเหตุจากสิทธิพิเศษของข้าราชการแต่ละกลุ่ม สาเหตุของสินเชื่อสถาบันการเงินหรือสินเชื่อนอกระบบอื่นๆ เป็นต้น โดยจะวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ไม่ใช้บริการสินเชื่อต่อ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทาง	45	14.71
หน่วยงานไม่ได้จ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	33	10.78
ไม่พึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น	26	8.50
ไม่พึงพอใจในระยะเวลาที่ให้กู้ หรือไม่พึงพอใจในยอดชำระเงินกู้แต่ละงวด	12	3.92
ขั้นตอนในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อที่ยุ่งยาก	42	13.73
มีภาระสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	21	6.86
มีภาระเงินกู้จากแหล่งเงินกู้นอกระบบ	12	3.92
เนื่องจากชำระสินเชื่อเดิมหมดแล้วและยังไม่ต้องการสินเชื่อในขณะนี้	23	7.52
เลือกใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น เพื่อความสะดวกในหลายๆ ด้าน	35	11.44
การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความยุ่งยาก	15	4.90
สิทธิพิเศษของข้าราชการแต่ละกลุ่ม แต่ละสังกัดไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐ เช่น สินเชื่อที่ให้กับข้าราชการครูเมื่อเทียบกับข้าราชการอื่นๆ	35	11.44
อื่นๆ	7	2.29
รวม	306	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ไม่ใช้บริการสินเชื่อต่อ พบว่า สาเหตุหลัก คือ ทำเลที่ตั้งที่ไม่สะดวกในการเดินทาง ยากแก่การติดต่อและที่จอดรถลูกค้าไม่มี คิดเป็นร้อยละ 14.71 รองลงมา คือ ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ยุ่งยาก มีเอกสารที่มากและเคร่งครัดมากเกินไปจนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นความยุ่งยากในการขอสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 13.73 อันดับที่สามประกอบด้วยสาเหตุ 2 ประเภท คือ เลือกใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น เพื่อความสะดวกในหลายๆ ด้านและสิทธิพิเศษของข้าราชการแต่ละกลุ่ม แต่ละ สังกัดไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐ เช่น สินเชื่อที่ให้กับข้าราชการครูเมื่อเทียบกับข้าราชการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.44

ส่วนสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการเลิกใช้บริการไปนั้นได้แก่ การปฏิบัติงานที่ล่าช้า , ประเมินราคาสินทรัพย์หรือสินเชื่อต่ำกว่าสถาบันอื่น , บริการไม่ทันสมัย ไม่ใส่ใจลูกค้า พนักงานสูงอายุไม่ยิ้มแย้ม บรรยากาศไม่สดชื่น บันใดสูงไปผู้สูงอายุเดินลำบากและที่จอดไม่สะดวก , วงเงินอนุมัติกู้ต่ำและอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved