

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงรายจำนวน 12 สาขาและ สำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคล ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงราย สาขาสี่แยกแม่กรณ์ สาขาย่อยบักชีเชียงราย สาขาย่อยบ้านคู่ สาขาย่อยเวียงชัย สาขาย่อยพาน สาขาเวียงป่าเป้า สาขาย่อยแม่จัน สาขาแม่สาย สาขาเชียงแสน สาขาเชียงของ สาขาย่อยสามเหลี่ยมทองคำ และสำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคลเชียงราย ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะที่ได้รับการอนุมัติ ทั้ง 12 สาขา และ 1 หน่วยงาน ในปี 2550 รวมทั้งสิ้น 200 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับวงเงินสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยใช้ไคสแควร์

ส่วนที่ 3 การศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มลูกค้า

ส่วนที่ 4 การศึกษาถึงระดับความสำคัญของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 5 การศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 และเป็นเพศชายจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	82	41.0
หญิง	118	59.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีอายุมากกว่า 61 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	33	16.5
31-45 ปี	121	60.5
46-60 ปี	45	22.5
มากกว่า 61 ปี	1	0.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.3 สถานภาพ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และแยกกันอยู่ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	51	25.5
สมรส	138	69.0
หม้าย/ หย่าร้าง	9	4.5
แยกกันอยู่	2	1.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาอื่นๆ (ได้แก่ ประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 และปวช.) จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ปวส.หรือ อนุปริญญาจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และปริญญาโทจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปวส./ อนุปริญญา	36	18.0
ปริญญาตรี	105	52.5
ปริญญาโท	11	5.5
อื่นๆ	48	24.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.5 อาชีพ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 ข้าราชการ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอาชีพอื่นๆ ซึ่งได้แก่ เกษตรกร ข้าราชการบำนาญ พนักงานสหกรณ์การเกษตร (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	103	51.5
ข้าราชการ	22	11.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	5.0
พนักงานบริษัทเอกชน	60	30.0
อื่นๆ	5	2.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 รายได้เฉลี่ย 50,001-100,000 บาทต่อเดือน จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 รายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 รายได้เฉลี่ย 100,001-200,000 บาทต่อเดือน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรายได้เฉลี่ย มากกว่า 200,001 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	7	3.5
10,001-20,000 บาท	37	18.5
20,001-30,000 บาท	57	28.5
30,001-40,000 บาท	64	32.0
50,001-100,000 บาท	26	13.0
100,001-200,000 บาท	5	2.5
มากกว่า 200,001 บาท	4	2.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.7 การผ่อนชำระที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่ผ่อนชำระที่อยู่อาศัย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ผ่อนชำระ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ผ่อนชำระต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ผ่อนชำระ 30,001-45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และผ่อนชำระมากกว่า 45,001 บาทต่อเดือน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการผ่อนชำระที่อยู่อาศัย

การผ่อนชำระที่อยู่อาศัย (บาทต่อเดือน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	28	14.0
5,001-15,000 บาท	116	58.0
15,001-30,000 บาท	42	21.0
30,001-45,000 บาท	9	4.5
มากกว่า 45,001 บาท	5	2.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.8 วงเงินสินเชื่อเคหะที่อนุมัติ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อเคหะ ต่ำกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ มีวงเงินสินเชื่อเคหะระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีวงเงินสินเชื่อเคหะระหว่าง 3,000,001-5,000,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และมีวงเงินสินเชื่อเคหะมากกว่า 5,000,001 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อเคหะที่อนุมัติ

วงเงินสินเชื่อเคหะที่อนุมัติ (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	104	52.0
1,000,001-3,000,000 บาท	79	39.5
3,000,001-5,000,000 บาท	9	4.5
มากกว่า 5,000,001 บาท	8	4.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.9 การใช้บริการสินเชื่อเคหะ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเคหะจำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ เคยใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารธนชาติ ธนาคารออมสิน) จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 ธนาคารกรุงเทพและธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 เท่ากัน และธนาคารกสิกรไทย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเคหะ

การใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเคหะ	136	68.0
ธนาคารกรุงเทพ	12	6.0
ธนาคารกสิกรไทย	10	5.0
ธนาคารไทยพาณิชย์	16	8.0
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	12	6.0
ธนาคารอื่นๆ	14	7.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.10 ระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารอื่น

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารอื่น 6-10 ปี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ ใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 และใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร 11-15 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.9 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร

ระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	20	31.3
6-10 ปี	30	46.9
11-15 ปี	14	21.9
รวม	64.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.11 การมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้นอกระบบ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่ไม่มีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้นอกระบบ จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 และมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้นอกระบบ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 (ตารางที่ 4.11) โดยจัดเป็นสินเชื่อกับสถาบันการเงินจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 ซึ่งมีสินเชื่อกับธนาคารชนชาติมากที่สุด จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีสินเชื่อกับเงินกู้นอกระบบ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้นอกระบบ

การมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้นอกระบบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้นอกระบบ	94	47.0
ไม่มีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้นอกระบบ	106	53.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามสินเชื่อของสถาบันการเงินหรือเงินกู้ยืมนอกระบบ

สินเชื่อกับสถาบันการเงิน หรือเงินกู้ยืมนอกระบบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถาบันการเงิน	90	45.0
กรุงเทพธนวิทย์, บัตรเครดิต KTC	9	4.5
โตโยต้าลิซซิ่ง	9	4.5
ไทยพาณิชย์ลิซซิ่ง	1	0.5
ธนาคารกรุงเทพ	1	0.5
ธนาคารกสิกรไทย	3	1.5
ธนาคารเกียรตินาคิน	3	1.5
ธนาคารไทยธนาคาร	3	1.5
ธนาคารไทยพาณิชย์	8	4.0
ธนาคารธนชาต	15	7.5
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	1	0.5
ธนาคารออมสิน	6	3.0
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	1	0.5
บง.สินอุตสาหกรรม	7	3.5
ศรีทองลิซซิ่ง	1	0.5
สหกรณ์ออมทรัพย์	1	0.5
อียอน	12	6.0
อีชีบาย	2	1.0
อีซูมิลิซซิ่ง	3	1.5
ฮอนด้าลิซซิ่ง	4	2.0
เงินกู้ยืมนอกระบบ	4	2.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.12 จำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่มีจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือน 10,001-30,000 บาท จำนวน 94.0 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ มีจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 และมีจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือน

จำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	79	39.5
10,001-30,000 บาท	94	47.0
30,001-50,000 บาท	23	11.5
มากกว่า 50,001 บาท	4	2.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับวงเงินสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยใช้ไคสแควร์

4.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการสินเชื่อเคหะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการสินเชื่อเคหะพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเคหะ จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ เคยใช้บริการสินเชื่อเคหะ จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0

จากการทดสอบโดยใช้ไคสแควร์พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อเคหะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการสินเชื่อเคหะ

เพศ	การให้บริการสินเชื่อเคหะ		รวม
	เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ	
ชาย	28 (34.1)	54 (65.9)	82 (100.0)
หญิง	36 (30.5)	82 (69.5)	118 (100.0)
รวม	64 (32.0)	136 (68.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

ค่าไคสแควร์

0.294

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่า nัยสำคัญทางสถิติ

0.588

ตัวเลขใน (-) แสดงร้อยละ

4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยกับเพศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยกับเพศพบว่า เพศหญิงส่วนใหญ่มีการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยจำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 และเพศชายมีการผ่อนชำระที่อยู่อาศัย จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0

จากการทดสอบโดยใช้ไคสแควร์พบว่า การผ่อนชำระที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยกับเพศ

การผ่อนชำระที่อยู่อาศัย (บาทต่อเดือน)	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11 (39.3)	17 (60.7)	28 (100.0)
5,001-15,000 บาท	46 (39.7)	70 (60.3)	116 (100.0)
15,001-30,000 บาท	18 (42.9)	24 (57.1)	42 (100.0)
30,001-45,000 บาท	5 (55.6)	4 (44.4)	9 (100.0)
มากกว่า 45,001 บาท	2 (40.0)	3 (60.0)	5 (100.0)
รวม	82 (41.0)	118 (59.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

ค่าไคสแควร์

0.971

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่า nัยสำคัญทางสถิติ

0.914

ตัวเลขใน (-) แสดงร้อยละ

4.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้ยืมนอกระบบ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้ยืมนอกระบบ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ำสินเชื่อส่วนใหญ่จะไม่มีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้ยืมนอกระบบ จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0

จากการทดสอบโดยใช้ไคสแควร์พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ำสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้ยืมนอกระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้ยืมนอกระบบ
กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	การมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น หรือเงินกู้ยืมนอกระบบ		รวม
	มีสินเชื่อ	ไม่มีสินเชื่อ	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2 (28.6)	5 (71.4)	7 (100.0)
10,001-20,000 บาท	21 (56.8)	16 (43.2)	37 (100.0)
20,001-30,000 บาท	29 (50.9)	28 (49.1)	57 (100.0)
30,001-40,000 บาท	28 (43.8)	36 (56.3)	64 (100.0)
50,001-100,000 บาท	9 (34.6)	17 (65.4)	26 (100.0)
100,001-200,000 บาท	3 (60.0)	2 (40.0)	5 (100.0)
มากกว่า 200,001	2 (50.0)	2 (50.0)	4 (100.0)
รวม	94 (47.0)	106 (53.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

ค่าไคสแควร์

4.938

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่านัยสำคัญทางสถิติ

0.552

ตัวเลขใน (-) แสดงร้อยละ

4.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการมีเงินกู้ยืมในระบบ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการมีเงินกู้ยืมในระบบพบว่า อาชีพของลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่จะไม่มีหนี้ในระบบ จำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.0 และมีหนี้ในระบบจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

จากการทดสอบโดยใช้ไคสแควร์พบว่า อาชีพของลูกค้าสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับการมีเงินกู้ยืมในระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเงินกู้ยืมในระบบ

อาชีพ	เงินกู้ยืมในระบบ		รวม
	ไม่มีหนี้ในระบบ	มีหนี้ในระบบ	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	102 (99.0)	1 (1.0)	103 (100.0)
ข้าราชการ	22 (100.0)	0 (0.0)	22 (100.0)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10 (100.0)	0 (0.0)	10 (100.0)
พนักงานบริษัทเอกชน	55 (91.7)	5 (8.3)	60 (100.0)
อื่นๆ	5 (100.0)	0 (0.0)	5 (100.0)
รวม	194 (97.0)	6 (3.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

ค่าไคสแควร์

8.467

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่านัยสำคัญทางสถิติ

0.076

ตัวเลขใน (-) แสดงร้อยละ

4.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อเคหะรวมกับลักษณะของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อเคหะรวมกับลักษณะของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการสินเชื่อเคหะ ระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร) โดยใช้ไคสแควร์พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารมีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อเคหะรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศและการใช้บริการสินเชื่อเคหะไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อเคหะรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวัดระดับความสัมพันธ์จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อรวมมากที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าContingency Coefficient เท่ากับ 0.727 รองลงมาคือ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ และระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารซึ่งมีค่าContingency Coefficient เท่ากับ 0.373 0.331 0.287 0.280 0.258 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อเคหะรวมกับลักษณะของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะ

ลักษณะของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะ	Chi-Square test	Degree of Freedom	Significance	Contingency Coefficient
เพศ	5.356	3	0.148	0.161
อายุ	17.050**	9	0.048	0.280
สถานภาพ	24.554**	9	0.004	0.331
ระดับการศึกษา	17.952**	9	0.036	0.287
อาชีพ	32.258**	12	0.001	0.373
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	224.713**	18	0.000	0.727
การใช้บริการสินเชื่อเคหะ	4.890	3	0.180	0.154
ระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร	14.304**	6	0.026	0.258

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านวงเงินกู้ ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการชำระคืน ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติ และปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ มีผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติ ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ และปัจจัยด้านวงเงินกู้มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.62 3.57 3.56 3.48 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย	3.66	0.27	มาก
ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน	3.63	0.28	มาก
ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติ	3.62	0.26	มาก
ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ	3.57	0.29	มาก
ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้	3.56	0.30	มาก
ปัจจัยด้านวงเงินกู้	3.48	0.40	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.1 ปัจจัยด้านวงเงินกู้

จากการศึกษาปัจจัยด้านวงเงินกู้พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ วงเงินให้กู้เพียงพอและครอบคลุมจนถึงการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยเสร็จสิ้น ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ วงเงินให้กู้ที่เหมาะสมกับหลักประกันวงเงินกู้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และวงเงินให้กู้สูงกว่าสินเชื่อของธนาคารอื่น ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยวงเงินกู้

ปัจจัยด้านวงเงินกู้	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
วงเงินให้กู้เพียงพอและครอบคลุมจนถึงการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยเสร็จสิ้น	3.80	1.33	มาก
วงเงินให้กู้ที่เหมาะสมกับหลักประกันวงเงินกู้	3.37	1.19	ปานกลาง
วงเงินให้กู้สูงกว่าสินเชื่อของธนาคารอื่น	3.28	1.40	ปานกลาง
รวม	3.48	0.40	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.2 ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้

จากการศึกษาปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การกำหนดรายได้ของผู้กู้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ การกำหนดหลักประกันเงินกู้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และการกำหนดอายุของผู้กู้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้

ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
การกำหนดรายได้ของผู้กู้	4.21	1.12	มากที่สุด
การกำหนดหลักประกันเงินกู้	3.57	1.16	มาก
การกำหนดอายุของผู้กู้	2.89	1.10	ปานกลาง
รวม	3.56	0.30	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.3 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการชำระคืน

จากการศึกษาปัจจัยด้านระยะเวลาในการชำระคืน พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ สามารถชำระคืนก่อนกำหนดโดยไม่เสียเบี้ยปรับ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ สามารถขยายระยะเวลาการชำระคืนได้ตามความต้องการของผู้กู้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดผู้กู้สามารถชำระคืนโดยไม่ลำบาก ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้

ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
สามารถชำระคืนก่อนกำหนดโดยไม่เสียเบี้ยปรับ	3.71	1.18	มาก
สามารถขยายระยะเวลาการชำระคืนได้ตามความต้องการของผู้กู้	3.63	1.16	มาก
ระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดผู้กู้สามารถชำระคืนโดยไม่ลำบาก	3.56	1.25	มาก
รวม	3.63	0.31	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.4 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย

จากการศึกษาปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และอัตราดอกเบี้ยคงที่ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม	4.01	1.15	มาก
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	3.79	1.15	มาก
อัตราดอกเบี้ยคงที่	3.18	1.01	ปานกลาง
รวม	3.66	0.27	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.5 ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

จากการศึกษาปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการดำเนินงานรวดเร็วตามกำหนด ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ขั้นตอนในการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก และใช้เอกสารประกอบการขอกู้น้อย ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีการแจ้งขั้นตอนการอนุมัติให้ผู้กู้ทราบ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการ
ขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินการ ขอกู้เงินกระทงอนุมัติ	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
ขั้นตอนในการดำเนินงานรวดเร็วตามกำหนด	3.85	1.13	มาก
ขั้นตอนในการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก และใช้ เอกสารประกอบการขอกู้น้อย	3.68	1.23	มาก
มีการแจ้งขั้นตอนการอนุมัติให้ผู้ทราบ	3.33	1.17	ปานกลาง
รวม	3.62	0.26	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.6 ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ

จากการศึกษาปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ พนักงานมีการเอาใจใส่ลูกค้าระหว่างการดำเนินการอนุมัติ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนการขอกู้ได้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน
สินเชื่อ

ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
พนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า	3.74	1.29	มาก
พนักงานมีการเอาใจใส่ลูกค้าระหว่างการ ดำเนินการอนุมัติ	3.61	1.25	มาก
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนการขอกู้ได้	3.37	1.19	ปานกลาง
รวม	3.57	0.29	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย

การศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย ด้านวงเงินกู้ ด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ ด้านระยะเวลาในการชำระคืน ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ และด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ มีผลการศึกษาดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย มากที่สุดคือ ด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านขั้นตอนการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ และด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาชำระคืน และด้านวงเงินกู้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และ 3.49 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ	3.60	0.29	มาก
ด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้	3.60	0.30	มาก
ด้านขั้นตอนการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ	3.60	0.28	มาก
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.60	0.27	มาก
ด้านระยะเวลาชำระคืน	3.56	0.29	มาก
ด้านวงเงินกู้	3.49	0.29	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.1 ความพึงพอใจด้านวงเงินกู้

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านวงเงินกู้ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ เงื่อนไขการกำหนดวงเงินกู้เพียงพอต่อราคาบ้าน ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ อัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับหลักประกัน ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และจำนวนเงินกู้ยืมที่อนุมัติสูง ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านวงเงินกู้

ด้านวงเงินกู้	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
เงื่อนไขการกำหนดวงเงินกู้เพียงพอต่อราคาบ้าน	3.85	1.15	มาก
อัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับ หลักประกัน	3.69	1.24	มาก
จำนวนเงินกู้ยืมที่อนุมัติสูง	2.95	1.44	ปานกลาง
รวม	3.49	0.29	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.2 ความพึงพอใจด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ การกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และมีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านการกำหนด
คุณสมบัติผู้กู้

ด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
การกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน	4.11	1.13	มาก
การกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน	3.37	1.17	ปานกลาง
มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการกำหนด คุณสมบัติของผู้กู้	3.31	1.08	ปานกลาง
รวม	3.60	0.30	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.3 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ มีเงื่อนไขของระยะเวลาในการชำระคืนให้ผู้กู้เลือกตามความพอใจ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการชำระคืนมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้กู้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และค่าธรรมเนียมเมื่อมีการปรับลดระยะเวลาการชำระคืนซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้

ด้านระยะเวลาชำระคืน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
มีเงื่อนไขของระยะเวลาในการชำระคืนให้ผู้กู้เลือกตามความพอใจ	3.91	1.25	มาก
ระยะเวลาในการชำระคืนมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้กู้	3.46	1.23	มาก
มีค่าธรรมเนียมเมื่อมีการปรับลดระยะเวลาการชำระคืน	3.32	1.23	ปานกลาง
รวม	3.56	0.29	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.4 ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความยืดหยุ่นในการปรับลดอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยอ้างอิงกับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเงื่อนไขการกำหนดอัตราดอกเบี้ยซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย

ด้านอัตราดอกเบี้ย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ความยืดหยุ่นในการปรับลดอัตราดอกเบี้ย	3.86	1.16	มาก
กำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยอ้างอิงกับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด	3.80	1.15	มาก
เงื่อนไขการกำหนดอัตราดอกเบี้ย	3.14	1.27	ปานกลาง
รวม	3.60	0.27	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.5 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาในการดำเนินขอกู้เงินกระทงอนุมัติ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และเงื่อนไขในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

ด้านขั้นตอนการดำเนินการ ขอกู้เงินกระทงอนุมัติ	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ	3.87	1.09	มาก
การให้คำปรึกษาในการดำเนินขอกู้เงินกระทงอนุมัติ	3.47	1.24	มาก
เงื่อนไขในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ	3.45	1.23	ปานกลาง
รวม	3.60	0.28	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.6 ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ พบว่า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานมีความกระตือรือร้น ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ การให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และการเอาใจใส่ดูแล และตอบข้อซักถามของผู้กู้ ซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 (ตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ

ด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
พนักงานมีความกระตือรือร้น	3.79	1.21	มาก
การให้บริการที่รวดเร็ว	3.60	1.15	มาก
การเอาใจใส่ดูแล และตอบข้อซักถามของผู้กู้	3.43	1.18	มาก
รวม	3.60	0.29	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

4.5.1 ปัญหาด้านวงเงินกู้

จากการศึกษาปัญหาด้านวงเงินกู้พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ วงเงินกู้ไม่เพียงพอต่อการสร้างบ้าน จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือวงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกัน วงเงินกู้ได้น้อยกว่าธนาคารอื่น และไม่พบปัญหา จำนวน 47 46 และ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 23.0 และ 3.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านวงเงินกู้

ปัญหาด้านวงเงินกู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วงเงินกู้ไม่เพียงพอต่อการสร้างบ้าน	101	50.5
วงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกัน	47	23.5
วงเงินกู้ได้น้อยกว่าธนาคารอื่น	46	23.0
ไม่พบปัญหา	6	3.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.5.2 ปัญหาด้านคุณสมบัติของผู้กู้

จากการศึกษาปัญหาด้านคุณสมบัติของผู้กู้พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ ข้อกำหนดคุณสมบัติมีความยุ่งยาก จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือข้อกำหนดคุณสมบัติมีมากจนเกิดความสับสน ข้อกำหนดคุณสมบัติไม่มีความยืดหยุ่น และไม่พบปัญหา จำนวน 62 54 และ 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 27.0 และ 6.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4. 43)

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านคุณสมบัติของผู้กู้

ปัญหาด้านคุณสมบัติของผู้กู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อกำหนดคุณสมบัติมีความยุ่งยาก	71	35.5
ข้อกำหนดคุณสมบัติมีมากจนเกิดความสับสน	62	31.0
ข้อกำหนดคุณสมบัติไม่มีความยืดหยุ่น	54	27.0
ไม่พบปัญหา	13	6.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.5.3 ปัญหาด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้

จากการศึกษาปัญหาด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นกว่าธนาคารอื่น จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย ระยะเวลาในการชำระคืนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้และไม่พบปัญหา จำนวน 57 25 และ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 12.5 และ 2.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้

ปัญหาด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นกว่าธนาคารอื่น	113	56.5
ระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย	57	28.5
ระยะเวลาในการชำระคืนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	25	12.5
ไม่พบปัญหา	5	2.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.4 ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย

จากการศึกษาปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยที่กำหนดคมีเงื่อนไขให้เล็กน้อย และอัตราดอกเบี้ยคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงตามอัตราดอกเบี้ยท้องตลาด จำนวน 61 และ 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 9.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.36)

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย

ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	121	60.5
อัตราดอกเบี้ยที่กำหนดคมีเงื่อนไขให้เล็กน้อย	61	30.5
อัตราดอกเบี้ยคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงตามอัตราดอกเบี้ยท้องตลาด	18	9.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.5 ปัญหาด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

จากการศึกษาปัญหาด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้มีความยุ่งยาก ใช้เอกสารมาก จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ล่าช้า ไม่มีการแจ้งขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ให้ผู้กู้ทราบ และไม่พบปัญหา จำนวน 66 40 และ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.0 20.0 และ 4.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

ปัญหาด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้มีความยุ่งยาก ใช้เอกสารมาก	85	42.5
ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ล่าช้า	66	33.0
ไม่มีการแจ้งขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ให้ผู้กู้ทราบ	40	20.0
ไม่พบปัญหา	9	4.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.6 ปัญหาด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ

จากการศึกษาปัญหาด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ พนักงานไม่ติดตามงานเมื่อผู้ต้องการทราบถึงความคืบหน้า จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือพนักงานไม่มีความรู้พอที่จะอธิบายขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ ไม่พบปัญหา และพนักงานไม่ใส่ใจผู้ขอกู้ จำนวน 60 44 และ 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 22.0 และ 16.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.38)

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ

ปัญหาด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานไม่ติดตามงานเมื่อผู้ต้องการทราบถึงความคืบหน้า	63	31.5
พนักงานไม่มีความรู้พอที่จะอธิบายขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้	60	30.0
ไม่พบปัญหา	44	22.0
พนักงานไม่ใส่ใจผู้ขอกู้	33	16.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ