

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวีของธนาคารกรุงเทพ สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี และวัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี ของธนาคารกรุงเทพ สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีทศนิยมและปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 145 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี ของธนาคารกรุงเทพ สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถแบ่งผลการศึกษาได้ 4 ส่วนดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 145 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51 ของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ ต่ำกว่า 30 ปี และ คิดเป็นร้อยละ 37.9 และ 10.3 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นผู้มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.4 ส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคือรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.9, 32.4 และ 29.7 ตามลำดับ ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ย น้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ 20,001 – 35,000 บาท และ 35,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ 20.0 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	71	49
หญิง	74	51
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>อายุ (ปี)</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	15	10.3
31-40 ปี	55	37.9
มากกว่า 40 ปี	75	51.7
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	42	29
สมรส	84	57.9
หม้าย/หย่าร้าง	19	13.1
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	15	10.3
อนุปริญญา	41	28.3
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	89	61.4
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน	43	29.7
ธุรกิจส่วนตัว	55	37.9
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47	32.4
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
น้อยกว่า 20,000 บาท	53	36.5
20,001 – 35,000 บาท	42	29.0
35,000 – 50,000 บาท	29	20.0
มากกว่า 50,000 บาท	21	14.5
รวม	145	100

ที่มา : จากการศึกษา

## 4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี

การศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี ประกอบด้วย วงเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระเงินกู้ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ และรูปแบบที่อยู่อาศัย โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี จำนวน 145 รายพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับอนุมัติวงเงินกู้ จำนวน มากกว่า 800,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาจำนวน 500,000 – 800,000 บาท และต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.2 และ 20.7 ตามลำดับ ส่วนมากเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระ น้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.1 ผ่อนชำระ น้อยกว่า 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.8 โดยส่วนมากใช้วิธีชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 88.3 ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด คือ ครอบครัวหรือญาติ พี่น้อง รองลงมา คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 40 และ 38.6 ตามลำดับ รูปแบบที่อยู่อาศัยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อมากที่สุด คือ บ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 64.1 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพพาณิชย์วิสาหกิจของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
<b>วงเงินกู้</b>		
น้อยกว่า 500,000 บาท	30	20.7
500,001 – 800,000 บาท	54	37.2
มากกว่า 800,000 บาท	61	42.1
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาในการผ่อนชำระ</b>		
น้อยกว่า 20 ปี	93	64.1
มากกว่า 20 ปี	52	35.9
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>จำนวนเงินผ่อนชำระ</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	107	73.8
มากกว่า 10,000 บาท	38	26.2
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>วิธีการชำระเงินกู้</b>		
หักจากบัญชีเงินฝาก	128	88.3
ชำระที่ธนาคารโดยตรง	17	11.9
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ</b>		
ตัวเอง	56	38.6
ครอบครัว/ญาติพี่น้อง	58	40.0
บุคคลอื่น	31	21.4
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>
<b>รูปแบบที่อยู่อาศัย</b>		
บ้านเดี่ยว	93	64.1
อื่นๆ(อาคารพาณิชย์,ทาวน์เฮ้าส์)	52	35.9
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการศึกษา

#### 4.3 ผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้สินเชื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) จำนวนวงเงินกู้จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชาย มีจำนวนทั้งหมด 71 คน มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 800,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.84 ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีทั้งหมด 74 คน มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 800,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.07

ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนทั้งหมด 15 คน มีวงเงินสินเชื่อ 500,000 – 800,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.66 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.36 ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนมากมีวงเงินมากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.33

ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีจำนวนทั้งหมด 42 คน ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อ 500,000 – 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.86 ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนทั้งหมด 84 คน มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.86 ส่วนผู้ที่มีสถานะหม้าย/หย่าร้าง ทั้งหมด 11 คน มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.89

ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีจำนวนทั้งหมด 15 คน ส่วนมากมีวงเงินมากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีทั้งหมด 41 คน ส่วนมากมีวงเงิน 500,000 – 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.34 ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีทั้งหมด 89 คน ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.07

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.53 ส่วนผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.82 ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนมากมีวงเงิน 500,000 – 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.24

ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.40 ผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 35,000 บาท ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อ 500,000 – 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.62 ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนมากมีวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.17 และ 90.48 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนวงเงินกู้จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	วงเงินกู้			รวม
	น้อยกว่า 500,000 บาท	500,000 – 800,000 บาท	มากกว่า 800,000 บาท	
<b>เพศ</b>				
ชาย	17(23.94)	25(35.21)	29(40.84)	71(100)
หญิง	13(17.56)	29(39.18)	32(43.24)	74(100)
<b>อายุ (ปี)</b>				
ต่ำกว่า 30 ปี	4(26.66)	7(46.66)	4(26.66)	15(100)
31-40 ปี	16(29.09)	19(34.54)	20(36.36)	55(100)
มากกว่า 40 ปี	10(13.33)	28(37.33)	37(37.33)	75(100)
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	10(23.81)	18(42.86)	14(33.33)	42(100)
สมรส	16(19.05)	32(38.10)	36(42.86)	84(100)
หม้าย/หย่าร้าง	4(21.05)	4(21.05)	11(57.89)	19(100)
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ต่ำกว่าอนุปริญญา	1(6.67)	4(26.67)	10(66.67)	15(100)
อนุปริญญา	12(29.27)	19(46.34)	10(24.39)	41(100)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	17(19.10)	31(34.83)	41(46.07)	89(100)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	วงเงินกู้			รวม
	น้อยกว่า 500,000 บาท	500,000 – 800,000 บาท	มากกว่า 800,000 บาท	
<b>อาชีพ</b>				
พนักงานบริษัท	17(39.53)	16(37.21)	10(23.26)	43(100)
ธุรกิจส่วนตัว	3(5.45)	18(32.73)	34(61.82)	55(100)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10(21.28)	20(42.55)	17(36.17)	47(100)
<b>รายได้</b>				
น้อยกว่า 20,000 บาท	23(43.40)	21(39.62)	9(16.98)	53(100)
20,001 – 35,000 บาท	5(11.90)	20(47.62)	17(40.48)	42(100)
35,000 – 50,000 บาท	2(6.90)	11(37.93)	16(55.17)	29(100)
มากกว่า 50,000 บาท	0(0.00)	2(9.52)	19(90.48)	21(100)

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

## 2) ระยะเวลาในการผ่อนชำระจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชาย มีจำนวนทั้งหมด 71 คน มีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.20 ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีทั้งหมด 74 คน มีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.16

ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนทั้งหมด 15 คน มีระยะเวลาในการผ่อนชำระมากกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.33 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระยะเวลาในการผ่อนชำระมากกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.36 ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.67

ผู้ที่มีสถานภาพโสด ผู้มีสถานภาพสมรส และผู้ที่มีสถานะหม้าย/หย่าร้าง ส่วนมากมีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.38, 69.05 และ 68.42 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนมากมีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.00, 53.66 และ 66.29 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เจ้าของธุรกิจ และผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนมากมีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.81, 60.00 และ 76.60 ตามลำดับ

ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท รายได้ 20,000 – 35,000 บาท รายได้ 35,001 – 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนมากมีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.72, 66.67, 68.97, 76.19 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระยะเวลาในการผ่อนชำระจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเวลาในการผ่อนชำระ		รวม	
	น้อยกว่า 20 ปี	มากกว่า 20 ปี		
เพศ	ชาย	47(66.20)	24(33.80)	71(100)
	หญิง	46(62.16)	28(37.84)	74(100)
อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 30 ปี	4(26.67)	11(73.33)	15(100)
	31-40 ปี	24(43.64)	31(56.36)	55(100)
	มากกว่า 40 ปี	65(86.67)	10(13.33)	75(100)
สถานภาพสมรส	โสด	22(52.38)	20(47.62)	42(100)
	สมรส	58(69.05)	26(30.93)	84(100)
	หม้าย/หย่าร้าง	13(68.42)	6(31.58)	19(100)



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเวลาในการผ่อนชำระ		รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	มากกว่า 20 ปี	
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ต่ำกว่าอนุปริญญา	12(80.00)	3(20.00)	15(100)
อนุปริญญา	22(53.66)	19(46.34)	41(100)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	59(66.29)	30(33.71)	89(100)
<b>อาชีพ</b>			
พนักงานบริษัท	24(55.81)	19(44.19)	43(100)
ธุรกิจส่วนตัว	33(60.00)	22(40.00)	55(100)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36(76.60)	11(23.40)	47(100)
<b>รายได้</b>			
น้อยกว่า 20,000 บาท	29(54.72)	24(45.28)	53(100)
20,001 – 35,000 บาท	28(66.67)	14(33.33)	42(100)
35,000 – 50,000 บาท	20(68.97)	9(31.03)	29(100)
มากกว่า 50,000 บาท	16(76.19)	5(23.81)	21(100)

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

## 3) จำนวนเงินในการผ่อนชำระจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง ส่วนใหญ่ มีจำนวนเงินในการผ่อนชำระน้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.01 และ 78.38 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนใหญ่มีจำนวนเงินในการผ่อนชำระน้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.33, 89.09 และ 58.67 ตามลำดับ

ผู้ที่มีสถานภาพโสด ผู้มีสถานภาพสมรส และผู้ที่มีสถานะหม้าย/หย่าร้าง ส่วนมากมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระน้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.33, 89.05 และ 73.68 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ส่วนมากมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระมากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนมากมีจำนวนเงินผ่อนชำระน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 90.24 และ 71.91 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เจ้าของธุรกิจ และผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนมากมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระน้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35, 54.55 และ 76.60 ตามลำดับ

ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท รายได้ 20,000 – 35,000 บาท รายได้ 35,001 – 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนมากมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระน้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.11, 78.57, 58.62 และ 23.81 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.5 ตารางที่ 4.5 จำนวนเงินในการผ่อนชำระจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนเงินในการผ่อนชำระ		รวม	
	น้อยกว่า 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท		
เพศ	ชาย	49(69.01)	22(30.99)	71(100)
	หญิง	58(78.38)	16(21.62)	74(100)
อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 30 ปี	14(93.33)	1(6.67)	15(100)
	31-40 ปี	49(89.09)	6(10.91)	55(100)
	มากกว่า 40 ปี	44(58.67)	31(41.33)	75(100)
สถานภาพสมรส	โสด	35(83.33)	7(16.67)	42(100)
	สมรส	58(69.05)	26(30.95)	84(100)
	หม้าย/หย่าร้าง	14(73.68)	5(26.32)	19(100)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา	6(40.00)	9(60.00)	15(100)
	อนุปริญญา	37(90.24)	4(9.76)	41(100)
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	64(71.91)	25(28.09)	89(100)
<b>รวม</b>	<b>107(73.79)</b>	<b>38(26.21)</b>	<b>145(100)</b>	

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนเงินในการผ่อนชำระ		รวม
	น้อยกว่า 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
<b>อาชีพ</b>			
พนักงานบริษัท	41(95.35)	2(4.65)	43(100)
ธุรกิจส่วนตัว	30(54.55)	25(45.45)	55(100)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36(76.60)	11(23.40)	47(100)
<b>รวม</b>	<b>107(73.79)</b>	<b>38(26.21)</b>	<b>145(100)</b>
<b>รายได้</b>			
น้อยกว่า 20,000 บาท	52(98.11)	1(1.89)	53(100)
20,001 – 35,000 บาท	33(78.57)	9(21.43)	42(100)
35,000 – 50,000 บาท	17(58.62)	12(41.38)	29(100)
มากกว่า 50,000 บาท	5(23.81)	16(76.19)	21(100)
<b>รวม</b>	<b>107(73.79)</b>	<b>38(26.21)</b>	<b>145(100)</b>

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

#### 4) ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการชำระเงินกู้กับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง ส่วนมาก ใช้วิธีการชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.18 และ 87.84 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนมากใช้วิธีการชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.67, 89.09 และ 40.00 ตามลำดับ

ผู้ที่มีสถานภาพโสด ผู้มีสถานภาพสมรส และผู้ที่มีสถานะหม้าย/หย่าร้าง ส่วนมากใช้วิธีการชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.10, 89.29 และ 84.21 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนมากใช้วิธีการชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.33, 90.24 และ 86.52 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เจ้าของธุรกิจ และผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนมาก ใช้วิธีการชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35, 87.27 และ 82.98 ตามลำดับ

ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท รายได้ 20,000 – 35,000 บาท รายได้ 35,001 – 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนมากใช้วิธีการชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.34, 80.95, 82.76 และ 95.24 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.6 ตารางที่ 4.6 วิธีการชำระเงินกู้จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	วิธีการชำระเงินกู้		รวม
	หักจากบัญชีเงินฝาก	ชำระที่ธนาคาร โดยตรง	
<b>เพศ</b>			
ชาย	69(97.18)	8(11.27)	71(100)
หญิง	65(87.84)	9(12.16)	74(100)
<b>อายุ (ปี)</b>			
ต่ำกว่า 30 ปี	13(86.67)	2(13.33)	15(100)
31-40 ปี	49(89.09)	6(10.91)	55(100)
มากกว่า 40 ปี	6(40.00)	9(60.00)	15(100)
<b>สถานภาพสมรส</b>			
โสด	37(88.10)	5(11.90)	42(100)
สมรส	75(89.29)	9(10.71)	84(100)
หม้าย/หย่าร้าง	16(84.21)	3(15.79)	19(100)
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ต่ำกว่าอนุปริญญา	14(93.33)	1(6.67)	15(100)
อนุปริญญา	37(90.24)	4(9.76)	41(100)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	77(86.52)	12(13.48)	89(100)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	วิธีการชำระเงินกู้		รวม
	หักจากบัญชีเงินฝาก	ชำระที่ธนาคารโดยตรง	
อาชีพ			
พนักงานบริษัท	41(95.35)	2(4.65)	43(100)
ธุรกิจส่วนตัว	48(87.27)	7(12.73)	55(100)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	39(82.98)	8(17.02)	47(100)
รายได้			
น้อยกว่า 20,000 บาท	50(94.34)	3(5.66)	53(100)
20,001 – 35,000 บาท	34(80.95)	8(19.05)	42(100)
35,000 – 50,000 บาท	24(82.76)	5(17.24)	29(100)
มากกว่า 50,000 บาท	20(95.24)	1(4.76)	21(100)

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

5) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายส่วนมาก บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 39.44 เพศหญิง ส่วนมาก บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 40.54

ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 66.67 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนมาก บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 43.64 และ 40.00 ตามลำดับ

ผู้ที่มีสถานภาพ โสดและผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 57.89 ตามลำดับ ผู้มีสถานภาพ สมรส ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 47.62 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และระดับอนุปริญญา ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 53.33 และ 48.78 ตามลำดับ และระดับ

ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 42.70 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 51.16 เจ้าของธุรกิจ ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 41.82 และผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ เพื่อน หรือ พนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 36.12

ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 47.17 รายได้ 20,000 – 35,000 บาท ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ เพื่อนหรือพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 40.48 รายได้ 35,001 – 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนมากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 51.72 และ 57.14 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.7 ตารางที่ 4.7 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ			รวม
	ตัวเอง	ครอบครัว	อื่นๆ(เพื่อน ,พนักงานธนาคาร)	
<b>เพศ</b>				
ชาย	28(39.44)	28(39.44)	15(21.13)	71(100)
หญิง	28(37.84)	30(40.54)	16(21.62)	74(100)
<b>อายุ (ปี)</b>				
ต่ำกว่า 30 ปี	2(13.33)	10(66.67)	3(20.00)	15(100)
31-40 ปี	24(43.64)	22(40.00)	9(16.36)	55(100)
มากกว่า 40 ปี	30(40.00)	26(34.67)	19(25.33)	75(100)
<b>สถานภาพสมรส</b>				
โสด	21(50.00)	16(38.10)	5(11.90)	42(100)
สมรส	24(28.57)	40(47.62)	20(23.81)	84(100)
หม้าย/หย่าร้าง	11(57.89)	2(10.53)	6(31.58)	19(100)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ			รวม
	ตัวเอง	ครอบครัว	อื่นๆ(เพื่อน ,พนักงาน ธนาคาร)	
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ต่ำกว่าอนุปริญญา	5(33.33)	8(53.33)	2(13.33)	15(100)
อนุปริญญา	13(31.71)	20(48.78)	8(19.51)	41(100)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	38(42.70)	30(33.71)	21(23.60)	89(100)
<b>อาชีพ</b>				
พนักงานบริษัท	17(39.53)	22(51.16)	4(9.30)	43(100)
ธุรกิจส่วนตัว	23(41.82)	22(40.00)	10(18.18)	55(100)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16(34.04)	14(29.79)	17(36.17)	47(100)

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

#### 6) ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบที่อยู่อาศัยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายส่วนมากและเพศหญิง ส่วนมาก มีรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 70.42 และ 58.11 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนมาก มีรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นอาคารพาณิชย์หรือทาวน์เฮ้าส์ คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนมาก มีรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 61.82 และ 70.67 ตามลำดับ

ผู้ที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรส และผู้ที่มีสถานะหม้าย/หย่าร้าง ส่วนมาก มีรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 52.38, 70.24 และ 63.16 ตามลำดับ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนมาก มีรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 53.33, 53.66 และ 70.79 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เจ้าของธุรกิจ และผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนมาก มีรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 62.79, 58.18 และ 72.34 ตามลำดับ

ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท รายได้ 20,000 – 35,000 บาท รายได้ 35,001 – 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนมาก มีรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 52.38, 66.67, 75.86 และ 71.43 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 รูปแบบที่อยู่อาศัยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	รูปแบบที่อยู่อาศัย		รวม
	บ้านเดี่ยว	อื่นๆ (อาคารพาณิชย์, ทาวน์เฮ้าส์)	
<b>เพศ</b>			
ชาย	50(70.42)	21(29.58)	71(100)
หญิง	43(58.11)	31(41.89)	74(100)
<b>อายุ (ปี)</b>			
ต่ำกว่า 30 ปี	6(40.00)	9(60.00)	15(100)
31-40 ปี	34(61.82)	21(38.18)	55(100)
มากกว่า 40 ปี	53(70.67)	22(29.33)	75(100)
<b>สถานภาพสมรส</b>			
โสด	22(52.38)	20(47.62)	42(100)
สมรส	59(70.24)	25(29.76)	84(100)
หม้าย/หย่าร้าง	12(63.16)	7(36.84)	19(100)
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ต่ำกว่าอนุปริญญา	8(53.33)	7(46.67)	15(100)
อนุปริญญา	22(53.66)	19(46.34)	41(100)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	63(70.79)	26(29.21)	89(100)
<b>อาชีพ</b>			
พนักงานบริษัท	27(62.79)	16(37.21)	43(100)
ธุรกิจส่วนตัว	32(58.18)	23(41.82)	55(100)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34(72.34)	13(27.66)	47(100)



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	รูปแบบที่อยู่อาศัย		รวม
	บ้านเดี่ยว	อื่นๆ (อาคารพาณิชย์, ทาวน์เฮ้าส์)	
รายได้			
น้อยกว่า 20,000 บาท	28(52.83)	25(47.17)	53(100)
20,001 – 35,000 บาท	28(66.67)	14(33.33)	42(100)
35,000 – 50,000 บาท	22(75.86)	7(24.14)	29(100)
มากกว่า 50,000 บาท	15(71.43)	6(28.57)	21(100)

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

#### 4.4 ผลการศึกษาปัจจัยทางที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี

##### 4.4.1 ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งจากการทดสอบโดยอาศัยการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) ได้ผลการทดสอบดังนี้

จำนวนวงเงินกู้มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา โดยมีค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.035 ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.040

จำนวนวงเงินกู้มีความสัมพันธ์กับอาชีพ โดยมีค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 38.512 ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.00

จำนวนวงเงินกู้มีความสัมพันธ์กับรายได้ โดยมีค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 79.295 ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.00

กล่าวคือ เมื่อระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ เปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้จำนวนวงเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ส่วนเพศ อายุ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนวงเงินกู้ โดยมีค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.915, 6.725, 3.123 ตามลำดับค่า Sig. เท่ากับ 0.632, 0.118, 0.417 ตามลำดับ

กล่าวคือ เมื่อเพศ อายุ และสถานภาพสมรส เปลี่ยนแปลงไป ไม่มีผลทำให้จำนวนวงเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	วงเงินกู้			รวม	$\chi^2$ (sig.)
	น้อยกว่า 500,000 บาท	500,000 – 800,000 บาท	มากกว่า 800,000 บาท		
<b>เพศ</b>					0.915
ชาย	17	25	29	71	(0.632)
หญิง	13	29	32	74	Error 0.00%
<b>รวม</b>	30	54	61	145	
<b>อายุ (ปี)</b>					6.775
ต่ำกว่า 30 ปี	4	7	4	15	(0.148)
31-40 ปี	16	19	20	55	Error 11.1%
มากกว่า 40 ปี	10	28	37	75	
<b>รวม</b>	30	54	61	145	
<b>สถานภาพสมรส</b>					3.923
โสด	10	18	14	42	(0.417)
สมรส	16	32	36	84	Error 11.1%
หม้าย/หย่าร้าง	4	4	11	19	
<b>รวม</b>	30	54	61	145	
<b>ระดับการศึกษา</b>					10.035
ต่ำกว่าอนุปริญญา	1	4	10	15	(0.040)
อนุปริญญา	12	19	10	41	Error 11.1%
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	17	31	41	89	
<b>รวม</b>	30	54	61	145	

<b>อาชีพ</b>					23.322
พนักงานบริษัท	17	16	10	43	(0.000)
ธุรกิจส่วนตัว	3	18	34	55	Error 0.00%
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	20	17	47	
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>145</b>	
<b>รายได้</b>					48.252
น้อยกว่า 20,000 บาท	23	21	9	53	(0.000)
20,001 – 35,000 บาท	5	20	17	42	Error 8.3%
35,000 – 50,000 บาท	2	11	16	29	
มากกว่า 50,000 บาท	0	2	19	21	
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>145</b>	

#### ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.4.2 ปัจจัยทางการตลาด

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้เงินไทยเคหะทรัพย์ทวี ได้แก่ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านสถานที่ ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยทางด้านบุคลากร และปัจจัยทางด้านกระบวนการ ซึ่งจากการศึกษาได้ผลการทดสอบดังนี้

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้เงินไทยเคหะทรัพย์ทวี คือ ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยทางด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย โดยแยกเป็นรายละเอียดคือ ปัจจัยทางด้านราคา ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และ 2.81 ตามลำดับ โดยมีความสำคัญมาก ปัจจัยทางด้านกระบวนการประกอบด้วย การอนุมัติง่ายรวดเร็วทันใจ และระเบียบขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และ 2.82 ตามลำดับ โดยมีความสำคัญมาก ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย จำนวนวงเงินกู้และความมั่นคงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และ 2.52 โดยมีความสำคัญมาก ปัจจัยทางด้านบุคลากร ประกอบด้วย ผู้บริหารมีความสุภาพน่าเชื่อถือ พนักงานมีอัธยาศัย มนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง และมีความรู้จุกจุกคุ้นเคยกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

2.56, 2.71 และ 2.71 ตามลำดับ โดยมีความสำคัญมาก ส่วนปัจจัยทางด้านสถานที่ ประกอบด้วยทำเลที่ตั้งของธนาคาร สถานที่จอดรถสะดวก สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้บริการลูกค้า มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.34, 2.21, 1.99 และ 1.96 ตามลำดับ ความสำคัญปานกลาง และปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด มีระดับความสำคัญปานกลาง ประกอบด้วย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง มีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ลด แลก แจก แถม ชิงโชคและการสื่อสารทางการตลาดมีความเข้าใจและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมายมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.93, 1.90 และ 1.96 ตามลำดับ โดยมีความสำคัญปานกลาง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยเคหะทรัพย์ทวี

ปัจจัยทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับของระดับความสำคัญ
<b>ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์</b>	<b>2.7207</b>	<b>มาก</b>	
1. วงเงินกู้	2.92	มาก	1
2. ความมั่นคงของธนาคาร	2.52	มาก	2
<b>ปัจจัยทางด้านราคา</b>	<b>2.8655</b>	<b>มาก</b>	
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.92	มาก	1
4. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม	2.81	มาก	2
<b>ปัจจัยทางด้านสถานที่</b>	<b>2.1241</b>	<b>ปานกลาง</b>	
5. ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการใช้บริการ	2.34	ปานกลาง	1
6. สถานที่จอดรถสะดวก	2.21	ปานกลาง	2
7. สถานที่ทำงาน สะอาดเป็นระเบียบ	1.99	ปานกลาง	3
8. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้บริการลูกค้า	1.96	ปานกลาง	4
<b>ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด</b>	<b>1.9287</b>	<b>ปานกลาง</b>	
9. โฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	1.93	ปานกลาง	2

10. มีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ สด แลก แจก แคม ชิงโชค	1.90	ปานกลาง	3
11. การสื่อสารทางการตลาดมีความเข้าใจและเข้าถึงได้ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	1.96	ปานกลาง	1
<b>ปัจจัยทางด้านบุคลากร</b>	<b>2.6598</b>	<b>มาก</b>	
12. ผู้บริหาร สุภาพ น่าเชื่อถือ	2.56	มาก	2
13. พนักงานมีทัศนคติดี มีความเป็น กันเอง	2.71	มาก	1
14. รู้จักคุ้นเคยกับผู้บริหาร/พนักงาน	2.71	มาก	1
<b>ปัจจัยทางด้านกระบวนการ</b>	<b>2.8276</b>	<b>มาก</b>	
15. การอนุมัติง่าย รวดเร็วทันใจ	2.83	มาก	1
16. ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการไม่ยุ่งยาก	2.82	มาก	2

#### ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทไทยเคหะทรัพย์  
ทวี อันดับแรก คือ ปัจจัยทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.8655 มีระดับความสำคัญมาก อันดับสองคือ  
ปัจจัยทางด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 2.8276 มีระดับความสำคัญมาก รองลงมาคือ ปัจจัยทางด้าน  
ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.7207 มีระดับความสำคัญมาก ปัจจัยทางด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.6598 มี  
ระดับความสำคัญมาก ปัจจัยทางด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.1241 มีระดับความสำคัญปานกลาง  
สุดท้ายคือ ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 1.9287 มีระดับความสำคัญปานกลาง ดัง  
แสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด

ปัจจัยทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับของระดับ ความสำคัญ
ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์	2.7207	มาก	3
ปัจจัยทางด้านราคา	2.8655	มาก	1
ปัจจัยทางด้านสถานที่	2.1241	ปานกลาง	5
ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด	1.9287	ปานกลาง	6
ปัจจัยทางด้านบุคลากร	2.6598	มาก	4
ปัจจัยทางด้านกระบวนการ	2.8276	มาก	2

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในปัจจัยการตลาดด้าน อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ เป็นอันดับหนึ่ง มีระดับคะแนนเท่ากับ 270 คะแนน ส่วนอันดับที่สองคือวงเงินกู้ที่ได้รับ มีระดับคะแนนเท่ากับ 240 คะแนน และอันดับที่สามคือการให้บริการของพนักงาน มีระดับคะแนนเท่ากับ 145 คะแนน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี

ปัจจัยทางการตลาด	คะแนน	ลำดับ
วงเงินกู้ที่ได้รับ	240	2
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	270	1
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	10	7
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	54	5
การโฆษณา	26	6
ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ	126	4
การให้บริการของพนักงาน	145	3

ที่มา : จากการคำนวณ