

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองคือเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพื่อการเคหะกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะจำนวน 150 ราย พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ เพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 9 โดยเพศหญิงมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 54.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.3

ด้านอายุของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ส่วนใหญ่มีอายุช่วงระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.7 อันดับสอง ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และอันดับสุดท้าย ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.3

ด้านสถานภาพพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส อันดับสอง สถานภาพโสด และอันดับสุดท้าย สถานภาพหม้ายและหย่า โดยมีสัดส่วนคิดเป็น ร้อยละ 47.3 , 44.0 , 6.0 และ 8.7 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรพบว่า มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.7 โดยอันดับสุดท้ายมีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 7.3

ด้านอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นเจ้าของกิจการ หรือเป็นหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 49.3 อันดับสองได้แก่อาชีพ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.3 อันดับสาม ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.7 โดยอาชีพอันดับสุดท้าย อาชีพอิสระ ได้แก่ แพทย์ หนายความ คิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันดับแรกมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.3 อันดับสอง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 อันดับสาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 40,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 12.7 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อการเกษตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	68	45.3
หญิง	82	54.7
รวม	150	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	39	26.0
ระหว่าง 30-40 ปี	85	56.7
มากกว่า 40 ปี	26	17.3
รวม	150	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สันทัดเพื่อการเกษตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	66	44.0
สมรส	71	47.3
หม้าย / หย่า	13	8.7
รวม	150	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	32	21.3
ปวส. / อนุปริญญา	11	7.3
ปริญญาตรี	85	56.7
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	22	14.7
รวม	150	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	14.7
พนักงานบริษัท	38	25.3
หุ้นส่วน / เจ้าของกิจการ	74	49.3
อาชีพอิสระ	16	10.7
รวม	150	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 20,000	19	12.7
20,001 – 40,000	56	37.3
40,001 – 60,000	30	20.0
มากกว่า 60,000	45	30.0
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

4.2.1 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าสินเชื่อขออนุมัติและได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่ต่ำกว่า 1,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.3 อันดับสองวงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.7 โดยวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าสินเชื่อขออนุมัติกับธนาคารส่วนน้อยที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 1,500,001 – 2,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,500,000	74	49.3
1,500,001 – 2,500,000	27	18.0
มากกว่า 2,500,000	49	32.7
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.2 อัตราดอกเบี้ย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย ส่วนใหญ่เลือกการคิดอัตราดอกเบี้ยวงเงินสินเชื่อแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate) ตามประกาศของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 97.3 และเลือกการคิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate) ที่ธนาคารกำหนดตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และตามสภาวะการตลาดในขณะนั้น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย

อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate)	146	97.3
อัตราดอกเบี้ยลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate) ที่ธนาคารกำหนดตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และตามสภาวะการตลาดในขณะนั้น ๆ	4	2.7
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.3 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 ราย พบว่าลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารระยะเวลาช่วงระหว่าง 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.0 อันดับสองเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 อันดับสามเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระช่วงระหว่าง 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 และเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระช่วงระหว่าง 26 – 30 ปี เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 4.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	31	20.7
16 – 20 ปี	14	9.3
21 – 25 ปี	99	66.0
26 - 30 ปี	6	4.0
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.4 จำนวนเงินผ่อนชำระ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าอัตราผ่อนชำระส่วนใหญ่มีอัตราผ่อนชำระมากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ทั้งนี้อัตราการผ่อนชำระคำนวณจากวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ ซึ่งหากได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่สูง อัตราผ่อนชำระจะสูงตาม หรือหากเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น อัตราผ่อนชำระจะมีอัตราผ่อนชำระที่สูงเนื่องจากจะต้องผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่เลือก อันดับรองลงมาอัตราผ่อนชำระต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อันดับสามอยู่ในช่วงระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และอันดับสุดท้ายอัตราผ่อนชำระอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามจำนวนเงินผ่อนชำระ

จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	35	23.3
5,001 – 10,000	31	20.7
10,001 – 15,000	17	11.3
15,001 – 20,000	18	12.0
มากกว่า 20,000	49	32.7
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.5 วิธีการชำระคืน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าลูกค้าสินเชื่อนิยมชำระหนี้คืนธนาคารด้วยวิธีการตัดบัญชีเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคารโดยอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 71.3 อันดับรองลงมาชำระหนี้คืนธนาคารโดยผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 18.0 และนิยมชำระหนี้คืนธนาคารผ่านตู้ ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ หรือชำระผ่าน INTERNET โดยใช้

บริการของธนาคารคือบริการ SCB EASY NET โดยมีสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามวิธีการชำระคืน

วิธีการชำระคืน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผ่านตู้ ATM ธนาคารไทยพาณิชย์	8	5.3
ตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	107	71.3
ผ่านบริการ SCB EASY NET	8	5.3
ผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์	27	18.0
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.6 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร โดยได้รับการชักชวน แนะนำ จากพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 32.0 อันดับสองตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร โดยการปรึกษาคณะครอบครัว หรือญาติ พี่น้อง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30.7 และอันดับสาม ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 22.0 โดยอันดับสุดท้ายในการตัดสินใจใช้บริการด้วยสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ต่าง ๆ ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 5.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตัวเอง	33	22.0
ครอบครัว /ญาติ พี่น้อง	46	30.7
เพื่อน	15	10.0
พนักงานธนาคาร	48	32.0
สื่อโฆษณา	8	5.3
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.7 รูปแบบที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่กู้เงินเพื่อซื้อหรือปลูกสร้างเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 79.3 อันดับรองลงมาเพื่อซื้ออาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 19.3 โดยไม่นิยมในการซื้อบ้านในรูปแบบบ้านแฝดเป็นที่อยู่อาศัย ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามรูปแบบที่อยู่อาศัย

รูปแบบที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	119	79.3
บ้านแฝด	0	0
ทาวน์เฮ้าส์	2	1.3
อาคารพาณิชย์	29	19.3
รวม	150	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้ำสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

เป็นการวิเคราะห์ว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์หรือไม่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ โดยจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งจะทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ โดยค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม	χ^2 (sig.)
	ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000		
เพศ					
ชาย	19	22	27	68	df=2
หญิง	55	5	22	82	27.662
รวม	74	27	49	150	(0.000)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม	χ^2 (sig.)
	ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000		
อายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	26	9	4	39	df=4
ระหว่าง 30-40 ปี	35	11	39	85	17.713
มากกว่า 40 ปี	13	7	6	26	(0.001)
รวม	74	27	49	150	
สถานภาพ					
โสด	40	13	13	66	df=4
สมรส	26	14	31	71	13.141
หม้าย / หย่า	8	0	5	13	(0.011)
รวม	74	27	49	150	
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าอนุปริญญา	18	4	10	32	df=6
ปวส. / อนุปริญญา	11	0	0	11	23.676
ปริญญาตรี	41	14	30	85	(0.001)
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	4	9	9	22	
รวม	74	27	49	150	
อาชีพ					
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	0	5	22	df=6
พนักงานบริษัท	23	15	0	38	44.118
หุ้นส่วน / เจ้าของกิจการ	30	8	36	74	(0.000)
อาชีพอิสระ	4	4	8	16	
รวม	74	27	49	150	

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม	χ^2 (sig.)
	ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
ต่ำกว่า 20,000	19	0	0	19	df=6
20,001 – 40,000	43	9	4	56	86.616
40,001 – 60,000	12	4	14	30	(0.000)
มากกว่า 60,000	0	14	31	45	
รวม	74	27	49	150	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.2 ระดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

โดยปัจจัยที่ศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยมากน้อยเพียงใดโดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยหาระดับการให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

(1) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างให้

ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของระยะเวลาการผ่อนชำระซึ่งธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ความสำคัญในระดับปานกลาง ลำดับสอง ให้ความสำคัญในเรื่องของการที่ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมินหลักประกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.0 ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่องของการที่ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขาย ในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74 ในระดับความสำคัญน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมิน	ค่าเฉลี่ย	2.00	2.15	1.92	2.00
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	1	2	2
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขาย ในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	0.64	1.00	0.76	0.74
	ระดับความสำคัญ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	4	3	4	4
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค หรือชำระค่าเบี้ยประกัน	ค่าเฉลี่ย	1.16	0.93	1.16	1.12
	ระดับความสำคัญ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	3	4	3	3
ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี	ค่าเฉลี่ย	2.20	1.93	2.16	2.14
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	2	1	1
รวม	ค่าเฉลี่ย	1.500	1.502	1.500	1.500
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

(2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการ
เคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างให้
ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ใน
ระดับความสำคัญมาก และให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่องของการคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่า
ประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 ในระดับความสำคัญ
น้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของ ธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	2.77	2.74	2.84	2.79
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่า ประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย	1.36	1.33	1.39	1.37
	ระดับความสำคัญ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	3	3	3	3
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่า ธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงิน สินเชื่อเคหะ ค่าธรรมเนียมปรับกรณี ชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด	ค่าเฉลี่ย	1.86	1.93	1.78	1.85
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
รวม	ค่าเฉลี่ย	1.996	2.000	2.003	2.003
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

(3) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของช่องทางการผ่อนชำระ ซึ่งธนาคารมีช่องทางการผ่อนชำระหลายวิธี เช่น ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร ตัดบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยอัตโนมัติ ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ ชำระผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารทั่วประเทศ ค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.39 ความสำคัญระดับปานกลาง และอันดับรองลงมาคือ การที่ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 ความสำคัญระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย	2.36	2.33	2.29	2.33
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี	ค่าเฉลี่ย	2.38	2.52	2.35	2.39
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	1	1	1
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.370	2.425	2.320	2.360
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

(4) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของการที่ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ในระดับความสำคัญมาก ลำดับสอง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 ความสำคัญในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายคือ การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 ความสำคัญระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	2.53	2.52	2.45	2.50
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	1.88	1.89	1.90	1.89
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	1.73	1.78	1.86	1.78
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	3	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.046	2.063	2.070	2.056
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

(5) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องของการบริการที่ดีของพนักงานธนาคาร และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.75 ในระดับความสำคัญมาก ลำดับสองให้ความสำคัญในเรื่องของการมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงานธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ความสำคัญระดับมาก ลำดับสามให้ความสำคัญในเรื่องการแนะนำและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 ในระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงานธนาคารเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความสำคัญปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการบุคลากร		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.35	2.37	2.41	2.37
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	5	5	5
การบริการที่ดีของพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	ค่าเฉลี่ย	2.76	2.74	2.76	2.75
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.47	2.48	2.53	2.49
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
	ลำดับ	3	4	4	4

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบุคลากร		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกาย เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	2.62	2.63	2.65	2.63
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	2	2	2	2
การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย	2.62	2.59	2.63	2.62
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	2	3	3	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.564	2.562	2.596	2.572
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

(6) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อที่รวดเร็วของธนาคาร โดยค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.50 ในระดับความสำคัญมาก รองลงมาให้ความสำคัญในเรื่องของการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้เรียบร้อยแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 ความสำคัญระดับปานกลาง อันดับสามให้ความสำคัญในเรื่องของมีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญา และการแจ้งการจำนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.0 ความสำคัญระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารประกอบการยื่นเสนอขอสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 ความสำคัญในระดับน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้
บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ขั้นตอนการอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	1.95	1.93	1.94	1.94
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	4	3	4
ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ รวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	2.54	2.48	2.45	2.50
	ระดับความสำคัญ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
เอกสารประกอบในการยื่นขอ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	1.41	1.48	1.49	1.45
	ระดับความสำคัญ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
	ลำดับ	5	5	4	5
มีการแจ้งผลการอนุมัติ การ จัดทำนิติกรรมสัญญาการจ้าง	ค่าเฉลี่ย	2.0	2.0	2.0	2.0
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	2	3
มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ แล้ว	ค่าเฉลี่ย	2.11	2.04	2.0	2.06
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.002	1.986	1.976	1.990
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

(7) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกลุ่มตัวอย่างความสำคัญเป็นอันดับแรกในเรื่องของการตกแต่งอาคารสำนักงานของธนาคารที่มีความสวยงามทันสมัย ค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.88 ในระดับความสำคัญมาก อันดับสองให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดอาคารสำนักงานและสถานที่ทำการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ความสำคัญระดับปานกลาง โดยอันดับสุดท้ายให้ความสำคัญในเรื่องความกว้างขวางของอาคารสถานที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 ความสำคัญในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
อาคาร สถานที่ของธนาคาร กว้างขวาง	ค่าเฉลี่ย	1.82	1.89	1.71	1.80
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	4	4	4
อาคารสำนักงาน สถานที่ สะอาด	ค่าเฉลี่ย	2.28	2.37	2.29	2.30
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
การตกแต่งอาคารสำนักงานที่มี ความสวยงามทันสมัย	ค่าเฉลี่ย	2.84	2.96	2.90	2.88
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	2.05	2.11	1.96	2.03
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	3	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.247	2.332	2.215	2.252
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

ดังนั้น สรุปผลการศึกษการให้ลำดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่าให้ความสำคัญปัจจัยทางด้านบุคลากรมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.572 ความสำคัญในระดับมาก รองลงมาให้ความสำคัญปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.360 ความสำคัญในระดับปานกลาง อันดับสามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.252 ความสำคัญระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 ความสำคัญในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	1.500	1.502	1.500	1.500
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	7	7	7	7
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	1.996	2.000	2.003	2.003
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	6	5	5	5
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	2.370	2.425	2.320	2.360
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	2.046	2.063	2.070	2.056
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	4	4	4

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,001 – 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	2.564	2.562	2.596	2.572
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.002	1.986	1.976	1.990
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	5	6	6	6
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	2.247	2.332	2.215	2.252
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 ราย ต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางที่ธนาคารให้ผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารได้สูงถึง 30 ปี เป็นลำดับแรก และธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมิน เป็นลำดับสอง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจที่ธนาคารให้ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน และกู้เพิ่มได้อีก 5% เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค หรือ ชำระค่าเบี้ยประกัน ในระดับความพึงพอใจน้อย เป็นลำดับสามและสี่ ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ
ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมิน	2.0	ความพึงพอใจปานกลาง	2
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน	0.74	ความพึงพอใจน้อย	4
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค หรือ ชำระค่าเบี้ยประกัน	1.22	ความพึงพอใจน้อย	3
ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี	2.14	ความพึงพอใจปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ย	1.53	ความพึงพอใจปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะด้านราคา

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย ต่อความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจมากในอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองมีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อการเคหะ ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในการคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร	2.79	ความพึงพอใจมาก	1
การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้	1.37	ความพึงพอใจน้อย	3
อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงินสินเชื่อเคหะ ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด	1.85	ความพึงพอใจปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ย	2.0	ความพึงพอใจปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย ต่อความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ลำดับแรกพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในช่องทางการชำระหนี้คืนธนาคารซึ่งสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี รองลงมาให้ความพึงพอใจการที่ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

ด้านการจัดจำหน่าย

ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ	2.33	ความพึงพอใจปานกลาง	2
ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี	2.39	ความพึงพอใจปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ย	2.36	ความพึงพอใจปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย ต่อความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร เป็นลำดับแรก ในระดับความพึงพอใจมาก และมีความ พึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของธนาคาร และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงใน ตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	2.50	ความพึงพอใจมาก	1
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	1.89	ความพึงพอใจปานกลาง	2
การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ	1.78	ความพึงพอใจปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ย	2.06	ความพึงพอใจปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะด้านบุคลากร

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย ต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรพบว่า ลำดับแรก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการให้บริการที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสอง มีความพึงพอใจในบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงานธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสาม มีความพึงพอใจในเรื่องของการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้จากพนักงานธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วน

ในด้านของความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงานธนาคาร มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ
ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	2.37	ความพึงพอใจปานกลาง	5
การบริการที่ดีของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	2.75	ความพึงพอใจมาก	1
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.49	ความพึงพอใจปานกลาง	4
บุคลิกภาพ การแต่งกายเหมาะสม	2.63	ความพึงพอใจมาก	2
การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ	2.62	ความพึงพอใจมาก	3
ค่าเฉลี่ย	2.57	ความพึงพอใจมาก	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะด้านกระบวนการ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย ต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจมากในระยะเวลาการทราบผลการอนุมัติสินเชื่อ โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก และลำดับสอง มีความพึงพอใจในการติดตามผลหลังจากจ่ายเงินกู้แล้ว ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในเอกสารประกอบการยื่นขออนุมัติสินเชื่อเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร
ด้านกระบวนการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการอนุมัติ	1.94	ความพึงพอใจปานกลาง	4
ระยะเวลาในการทราบผลการอนุมัติ	2.50	ความพึงพอใจมาก	1
เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อ	1.45	ความพึงพอใจน้อย	5
มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรม การจำนอง	2.0	ความพึงพอใจปานกลาง	3
มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	2.06	ความพึงพอใจปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ย	1.99	ความพึงพอใจปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย ต่อความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการตกแต่งอาคารสำนักงานของธนาคารที่มีความสวยงามทันสมัย ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความสะอาดของอาคารสำนักงาน สถานที่ของธนาคาร โดยมีความพึงพอใจในความกว้างขวางของอาคารสถานที่ทำการของธนาคารเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง	1.80	ความพึงพอใจปานกลาง	4
ความสะอาดของอาคารสำนักงาน สถานที่	2.30	ความพึงพอใจปานกลาง	2
การตกแต่งอาคารสำนักงานที่มีความ สวยงามทันสมัย	2.88	ความพึงพอใจมาก	1
สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	2.03	ความพึงพอใจปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ย	2.25	ความพึงพอใจปานกลาง	

ที่มา : จากการคำนวณ

โดยสรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้านักสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 150 ราย พบว่ามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุดเป็นลำดับแรก ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ลำดับสามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับของระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	1.53	ความพึงพอใจปานกลาง	7
ความพึงพอใจด้านราคา	2.0	ความพึงพอใจปานกลาง	5
ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย	2.36	ความพึงพอใจปานกลาง	2
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	2.06	ความพึงพอใจปานกลาง	4
ความพึงพอใจด้านบุคลากร	2.57	ความพึงพอใจมาก	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	1.99	ความพึงพอใจปานกลาง	6
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.25	ความพึงพอใจปานกลาง	3

ที่มา : จากการคำนวณ