

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองคือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปาง โดยผลการศึกษาที่ได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

การศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ อเนกประสงค์ การเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อ อเนกประสงค์ การใช้สินเชื่อ อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ เงื่อนไขการค้ำประกัน ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อ อเนกประสงค์ ซึ่งจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์ จะมีพฤติกรรม 2 ด้าน คือ เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินจำนวน 52 ราย และ 148 ราย เรียงตามลำดับ และหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กับพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ดังแสดงในตารางที่ 4.1

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ 200 ราย คุณลักษณะทั่วไปโดยรวมพบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 24 และเมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่าเพศหญิงมีการเปลี่ยนสถาบันมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนใหญ่มีอายุช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินจะมีอายุอยู่ในช่วงอายุใน 41-50 ปี มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินจะอยู่ในช่วงอายุใน 31-40 ปี มากที่สุด

ด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินจะมีสถานภาพไม่แตกต่างกันคือสถานภาพสมรสมากที่สุด

ด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีการศึกษาไม่แตกต่างกันคือ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด

ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงินตาม พบว่าการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ประกอบอาชีพไม่แตกต่างกัน คือ ประกอบอาชีพรับราชการมากที่สุด

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน คืออยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		รวม		c ² (sig.)
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
เพศ							df = 1 (0.082)
ชาย	25	48.08	51	34.46	76	38.00	
หญิง	27	51.92	97	65.54	124	62.00	
รวม	52	100.00	148	100.00	200	100.00	
อายุ							df = 3 (0.507)
อายุ 20 - 30 ปี	0	0.00	5	3.38	5	2.50	
อายุ 31 - 40 ปี	21	40.38	66	44.59	87	43.50	
อายุ 41 - 50 ปี	24	46.15	60	40.54	84	42.00	
อายุ 51 - 60 ปี	7	13.46	17	11.49	24	12.00	
รวม	52	100.00	148	100.00	200	100.00	
สถานภาพการ สมรส							df = 3 (0.354)
โสด	9	17.31	17	11.49	26	13.00	
สมรส	31	59.62	108	72.97	139	69.50	
หย่าร้าง	7	13.46	13	8.78	20	10.00	
หม้าย	5	9.62	10	6.76	15	7.50	
รวม	52	100.00	148	100	200	100	
การศึกษา							df = 2 (0.000)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	5.77	37	25.00	40	20.00	
ปริญญาตรี	44	84.62	109	73.65	153	76.50	
สูงกว่าปริญญาตรี	5	9.62	2	1.35	7	3.50	
รวม	52	100.00	148	100.00	200	100.00	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ที่เปลี่ยน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน		รวม	
	สถาบันการเงิน		สถาบันการเงิน		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ		
อาชีพ						
รับราชการ	39	75.00	106	71.62	145	72.50
ลูกจ้างประจำ	13	25.00	42	28.38	55	27.50
รวม	52	100.00	148	100.00	200	100.00
รายได้ต่อเดือน						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	15.38	30	20.27	38	19.00
10,001-15,000 บาท	20	38.46	79	53.38	99	49.50
15,001-20,000 บาท	13	25.00	26	17.57	39	19.50
มากกว่า 20,000 บาท	11	21.15	13	8.78	24	12.00
รวม	52	100.00	148	100.00	200	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จำแนกพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ดังนี้

ด้านวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ อันดับ 1 คือ เพื่อชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น อันดับ 2 คือ ซื้อเครื่องใช้อุปโภคบริโภค

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีวัตถุประสงค์ในการขอ

สินเชื่อไม่แตกต่างกัน คือ อันดับ 1 เพื่อชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น อันดับ 2 คือ ซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงวัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

วัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				รวม
	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น	26	50.00	93	62.84	119
เก็บไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน	6	11.54	18	12.16	24
ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	7	13.46	9	6.08	16
ซื้อเครื่องใช้อุปโภคบริโภค	13	25.00	28	18.92	41
รวม (ราย)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านความเข้าใจถึงลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์ ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์เป็นอันดับ 1 และไม่มีความเข้าใจในลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์เป็นอันดับ 2

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีความเข้าใจในลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์ไม่แตกต่างกัน คือ อันดับ 1 เข้าใจในลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์อันดับ 2 คือ ไม่เข้าใจในลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความเข้าใจรายละเอียดและหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				
	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เข้าใจ	51	98.08	117	79.05	168
ไม่เข้าใจ	1	1.92	31	20.95	32
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านการเคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น เป็นอันดับ 1 และเคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น เป็นอันดับ 2

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน มีพฤติกรรมเคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น ไม่แตกต่างกัน คือ อันดับ 1 ไม่เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น อันดับ 2 คือ เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงพฤติกรรมการใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

การใช้สินเชื่อเนกประสงค์	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				รวม
	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์	20	38.46	26	17.57	46
ไม่เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์	32	61.54	122	82.43	154
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ได้รับวงเงินกู้ อันดับ 1 อยู่ในช่วง 500,001 – 1,000,000 บาท อันดับ 2 คือ มากกว่า 1,000,000 บาท

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ได้รับวงเงินกู้ไม่แตกต่างกัน คือ อันดับ 1 อยู่ในช่วง 500,001 – 1,000,000 บาท อันดับ 2 คือ มากกว่า 1,000,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				
	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
น้อยกว่า 300,000 บาท	5	9.62	11	7.43	16
300,001 - 500,000 บาท	5	9.62	32	21.62	37
500,001 - 1,000,000 บาท	36	69.23	63	42.57	99
มากกว่า 1,000,000	6	11.54	42	28.38	48
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ใน อันดับ 1 คือ $MRR + 0.75$ ต่อปี อันดับ 2 คือ $MRR - 0.75$ ต่อปี

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไม่แตกต่างกัน อันดับ 1 คือ $MRR + 0.75$ ต่อปี อันดับ 2 คือ $MRR - 0.75$ ต่อปี ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				
	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
MRR+0.75 %	41	78.85	132	89.19	173
MRR-0.75 %	11	21.15	16	10.81	27
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ อันดับ 1 คือ อยู่ในช่วง 6 – 10 ปี อันดับ 2 คือ 10 – 15 ปี

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน มีระยะเวลาผ่อนเงินกู้ไม่แตกต่างกัน อันดับ 1 คือในช่วง 6 – 10 ปี อันดับ 2 คือ 10 – 15 ปี ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงระยะเวลาการผ่อนชำระของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				
	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1-5 ปี	8	15.38	10	6.76	18
6-10 ปี	34	65.38	70	47.30	104
11-15 ปี	10	19.23	68	45.95	78
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน อันดับ 1 คือ ในช่วง 5,001 – 10,000 ปี อันดับ 2 คือ ช่วงมากกว่า 10,000 บาท

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน มีจำนวนเงินผ่อนชำระไม่แตกต่างกัน อันดับ 1 คือในช่วง 6 – 10 ปี อันดับ 2 คือ 10 – 15 ปี ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ
อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่ออเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				
	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 5,000	6	11.54	13	8.78	19
5,001-10,000	39	75.00	88	59.46	127
มากกว่า 10,000	7	13.46	47	31.76	54
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านเงื่อนไขการค้ำประกัน ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ
อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่า อันดับ 1 ได้รับอนุมัติสินเชื่อแบบมีบุคคลค้ำประกัน และ
อันดับ 2 ได้รับอนุมัติสินเชื่อแบบไม่มีบุคคลค้ำประกัน

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อ
อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ได้รับอนุมัติสินเชื่อใน
เงื่อนไขไม่แตกต่างกัน คือ อันดับ 1 ได้รับอนุมัติสินเชื่อแบบมีบุคคลค้ำประกัน และอันดับ 2 ได้รับ
อนุมัติสินเชื่อแบบไม่มีบุคคลค้ำประกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงเงื่อนไขการค้ำประกันพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ
อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

เงื่อนไขการค้ำประกัน สินเชื่ออเนกประสงค์	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่ออเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				
	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช้บุคคลค้ำประกัน	43	82.69	118	79.73	161
ไม่มีบุคคลค้ำประกัน	9	17.31	30	20.27	39
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
สินเชื่ออเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่า อันดับ 1 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย
ในระยะเวลา 1 – 5 ปี และอันดับ 2 ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยในระยะเวลาน้อยกว่า 1ปี

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อ
อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ใช้บริการธนาคารกรุงไทย
ในระยะเวลาไม่แตกต่างกัน คือ อันดับ 1 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยในระยะเวลา
1 – 5 ปี และอันดับ 2 ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยในระยะเวลาน้อยกว่า 1ปี ดังแสดงในตารางที่

4.10

ตารางที่ 4. 10 แสดงระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ
อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ระยะเวลาที่ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				
	ผู้ที่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยน สถาบันการเงิน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
น้อยกว่า 1 ปี	10	19.23	45	30.41	55
1 - 5 ปี	26	50.00	73	49.32	99
มากกว่า 5 ปี	16	30.77	30	20.27	46
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	152

ที่มา: จากการศึกษา

ด้านแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่ออเนกประสงค์ ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง
ผู้ใช้บริการสินเชื่ออเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่า อันดับ 1 กลุ่มตัวอย่างทราบข้อมูลและ
หลักเกณฑ์ของสินเชื่ออเนกประสงค์จากเพื่อนร่วมงาน และอันดับ 2 ทราบด้วยตัวเอง

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อ
อเนกประสงค์ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ทราบข้อมูลและหลักเกณฑ์
ของสินเชื่ออเนกประสงค์จากแหล่งที่มาไม่แตกต่างกัน คือ อันดับ 1 ทราบจากเพื่อนร่วมงาน อันดับ
2 รับทราบด้วยตัวเอง ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อเนกประสงค์	พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ				รวม
	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ตัวเอง	8	15.38	38	25.68	46
เพื่อนร่วมงาน	30	57.69	84	56.76	114
สื่อโฆษณา	5	9.62	6	4.05	11
ครอบครัวหรือญาติ	4	7.69	13	8.78	17
พนักงานธนาคาร	5	9.62	7	4.73	12
รวม (คน)	52	100.00	148	100.00	200

ที่มา: จากการศึกษา

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

การวิเคราะห์ว่าพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงินมีความสัมพันธ์หรือไม่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงินกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของแต่ละปัจจัย

ผลการศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิทมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรม การเปลี่ยนสถาบันการเงิน โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate และวิธี Marginal effects พบว่า ทั้งปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน วิธี Maximum Likelihood Estimate มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 2.255, 2.546 และ 2.316 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (Significant) เท่ากับ .0242, .0104 และ .0206 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด คือ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ส่วนการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects พบว่า ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 2.249, 2.501 และ 2.406 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (Significant) เท่ากับ 0.0245, 0.0124 และ 0.0161 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด คือ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Sig.
Sex	.70164523	.31119524	2.255*	.0242
Age	.10996742	.37078152	.348	.7277
Status	.84293508	.32880568	2.564*	.0104
Education	.38535519	.31896778	1.208	.2270
Salary	.74437580	.32143578	2.316*	.0206

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : * Significant at .05

Restricted Log likelihood 114.6114

Chi-squared 10.16123

McFadden R² 0.04433

Accuracy of prediction 72.00%

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Marginal effects

Variable	Maximum Marginal effects			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Sex	.13964489	.06208528	2.249*	.0245
Age	.02122120	.06132240	.346	.7293
Status	.17314099	.06923857	2.501*	.0124
Education	.07032778	.05594118	1.257	.2087
Salary	.14229302	.05915273	2.406*	.0161

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : * Significant at 0.05

4.2.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

โดยปัจจัยที่ศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยมากน้อยเพียงใด โดยเรียงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยแล้วกำหนดคะแนนแต่ละระดับ คือ ระดับความสำคัญมาก ได้ 4 คะแนน ระดับความสำคัญมาก ได้ 3 คะแนน ระดับความสำคัญน้อย ได้ 2 คะแนน และ ไม่มีความสำคัญ ได้ 1 คะแนน จากนั้นรวบรวมคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วทำการจัดเรียงลำดับ โดยปัจจัยใดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดให้มีความสำคัญลำดับหนึ่ง จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

(1) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย เมื่อพิจารณาแยก

ตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระในระดับความสำคัญมาก ลำดับ 2 ให้ความสำคัญในเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติในระดับความสำคัญมาก เช่นกัน

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 ในเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติในระดับความสำคัญมาก และลำดับ 2 ในเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระในระดับความสำคัญปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน			ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย
1. ด้านผลิตภัณฑ์						
(1) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ	3.61	มาก	2	3.78	มาก	1
(2) ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้	3.77	มาก	1	3.35	ปานกลาง	2
(3) เงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ	2.71	ปานกลาง	3	2.75	ปานกลาง	3
(4) เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ	2.32	น้อย	4	2.18	น้อย	4
ค่าเฉลี่ย	3.10	ปานกลาง		3.02	ปานกลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

(2) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในระดับความสำคัญมาก ลำดับ 2 ให้ความสำคัญในเรื่องการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอกในระดับความสำคัญน้อย

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในระดับความสำคัญมาก และลำดับ 2 ในเรื่องการคิดค่าปรับกรณีชำระเสร็จสิ้นก่อนกำหนดในระดับความสำคัญน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน			ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย
2. ด้านราคา						
(1) อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	3.98	มาก	1	3.92	มาก	1
(2) การคิดอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก	2.33	น้อย	2	2.18	น้อย	3
(3) การคิดค่าปรับกรณีชำระเสร็จสิ้นก่อนกำหนด	2.12	น้อย	3	2.28	น้อย	2
ค่าเฉลี่ย	2.81	ปานกลาง		2.79	ปานกลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

(3) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 ในจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการของธนาคาร ในระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับ 2 ให้ความสำคัญในเรื่องเวลาทำการของธนาคารในระดับความสำคัญปานกลาง

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 ในเรื่องเวลาทำการของธนาคารในระดับความสำคัญปานกลาง และลำดับ 2 ในจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการของธนาคาร ในระดับความสำคัญปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน			ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย
3. ด้านการจัดจำหน่าย						
(1) ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านทั่วประเทศ	3.25	ปานกลาง	1	3.05	ปานกลาง	2
(2) ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.	3.13	ปานกลาง	2	3.07	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ย	3.19	ปานกลาง		3.06	ปานกลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

(4) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับ 2 เรื่องการขอสินเชื่อเพื่อนำมาชำระหนี้เดิมในระดับความสำคัญปานกลาง

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องการขอสินเชื่อเพื่อนำมาชำระหนี้เดิมในระดับความสำคัญปานกลาง และลำดับ 2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในระดับความสำคัญปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน			ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
(1) โฆษณาประชาสัมพันธ์	2.25	ปานกลาง	1	2.26	ปานกลาง	2
(2) สามารถขอสินเชื่อใหม่เพื่อนำมาชำระหนี้เดิมได้	2.15	ปานกลาง	2	2.29	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ย	2.20	ปานกลาง		2.28	ปานกลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

(5) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน ในระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับ 2 เรื่องบุคลิกภาพของพนักงานในระดับความสำคัญปานกลาง

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน ในระดับความสำคัญมาก ลำดับ 2 เรื่องบุคลิกภาพของพนักงานในระดับความสำคัญปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน			ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย
5. ด้านบุคลากร						
(1) การอธิบายให้คำแนะนำของพนักงาน	2.63	ปานกลาง	4	2.68	ปานกลาง	4
(2) บุคลิกภาพพนักงาน	2.73	ปานกลาง	2	2.8	ปานกลาง	2
(3) ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	2.65	ปานกลาง	3	2.69	ปานกลาง	3
(4) ความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทของพนักงาน	3.38	ปานกลาง	1	3.54	มาก	1
ค่าเฉลี่ย	2.85	ปานกลาง		2.93	ปานกลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

(6) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยไม่แตกต่างกันคือให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระในระดับความสำคัญมาก ลำดับ 2 เรื่องขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อ ในระดับความสำคัญมาก ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	ผู้ที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน			ผู้ที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ						
(1) มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	3.66	มาก	2	3.69	มาก	2
(2) ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ	3.92	มาก	1	3.87	มาก	1
ค่าเฉลี่ย	3.79	มาก		3.78	มาก	

ที่มา: จากการศึกษา

(7) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถาบันการเงินของผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ราย พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงสถาบันการเงิน กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนแปลงสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 ในสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ในระดับความสำคัญน้อย ลำดับ 2 เรื่องสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อในระดับความสำคัญน้อย

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนแปลงสถาบันการเงินให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อในระดับความสำคัญน้อย ลำดับ 2 สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ ในระดับความสำคัญน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถาบันการเงินของผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงสถาบันการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถาบันการเงิน	ผู้ที่เปลี่ยนแปลงสถาบันการเงิน			ผู้ที่ไม่เปลี่ยนแปลงสถาบันการเงิน		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย	ลำดับความสำคัญของปัจจัย
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ						
(1) สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก	2.15	น้อย	2	2.29	น้อย	1
(2) สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	2.25	น้อย	1	2.26	น้อย	2
ค่าเฉลี่ย	2.20	น้อย		2.28	น้อย	

ที่มา: จากการศึกษา

ดังนั้น สรุปผลการศึกษากการให้ความสำคัญเป็นลำดับหนึ่งในแต่ละด้านของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรม พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญด้าน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญในเรื่องอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในเรื่องจำนวนสาขาของธนาคารที่เปิดให้บริการทั่วประเทศ ปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทของพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญด้าน ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ในเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญในเรื่องอัตราดอกเบี้ยตามประกาศ ของธนาคาร ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในเรื่องของเวลาการทำกรของธนาคาร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในเรื่องการขอสินเชื่อใหม่เพื่อชำระหนี้เดิม ปัจจัย ด้านบุคลากร ให้ความสำคัญในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทของพนักงาน ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ

4.3 ผลการศึกษาลำดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในวงเงินกู้มากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้

เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันคือ ให้ความพึงพอใจลำดับ 1 ในวงเงินกู้ที่ได้รับ ลำดับ 2 เรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงลำดับพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ เนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		คะแนนรวม
	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	
วงเงินกู้ที่ได้รับ	140	1	413	1	553
ความสะดวกในการผ่อนชำระ	43	3	124	3	167
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	116	2	307	2	423
เงื่อนไขการค้ำประกัน	13	4	44	4	57

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านราคา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ

เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันคือ ให้ความสำคัญลำดับ 1 ในอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ ลำดับ 2 เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงลำดับความพึงพอใจด้านราคาของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์
จำแนกตามจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความพึงพอใจด้านราคา	เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		คะแนนรวม
	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	
อัตราดอกเบี้ย	140	1	404	1	544
การคิดค่าบริการในการ ดำเนินการ	70	3	182	3	252
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ	95	2	279	2	374

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องธนาคารที่มีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวันมากที่สุด รองลงมาคือ เวลาทำการของธนาคารคือธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.

เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันคือ ให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องธนาคารที่มีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน ลำดับ 2 เวลาทำการของธนาคารคือธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความพึงพอใจด้าน การจัดจำหน่าย	เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		คะแนน รวม
	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	
ธนาคารมีจำนวนสาขามาก และมีสาขาที่เปิดให้บริการ ทุกวัน	142	1	401	1	543
ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.	102	2	209	2	311
ช่องทางการผ่อนชำระหนี้	68	3	190	3	258

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องข้อเสนอและส่วนลดพิเศษมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันคือ ให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องข้อเสนอและส่วนลดพิเศษ ลำดับ 2 เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงลำดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดแก่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความพึงพอใจด้าน การส่งเสริมการตลาด	เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		คะแนน รวม
	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	
ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่าง ๆ	130	1	480	1	610
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	95	2	261	2	356
การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ของธนาคาร	87	3	237	3	324

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านบุคลากร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงาน

เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันคือ ให้ความพึงพอใจลำดับ 1 เรื่องการให้บริการของพนักงาน ลำดับ 2 เรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงลำดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์
จำแนกตามจำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		คะแนนรวม
	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	
ความรู้ความสามารถและทักษะ ของพนักงาน	120	2	351	2	471
การบริการของพนักงาน	140	1	389	1	529
ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	38	3	97	3	135
บุคลิกภาพของพนักงาน	1	5	6	5	7
การแนะนำและช่วยแก้ไข ปัญหาของพนักงาน	13	4	45	4	58

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาการอนุมัติมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงินมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันคือ ให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องระยะเวลาการอนุมัติ ลำดับ 2 เรื่องขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงลำดับความพึงพอใจด้านกระบวนการของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความพึงพอใจด้าน กระบวนการ	เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		คะแนน รวม
	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	
ขั้นตอนการอนุมัติ	126	2	340	2	466
ระยะเวลาในการอนุมัติ	134	1	400	1	534
เอกสารประกอบการขอ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก	45	3	111	3	156
การแจ้งผลการอนุมัติ และ การจัดทำสัญญา	1	5	3	5	4
การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้	6	4	34	4	40

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ จำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสถานที่ตั้งของธนาคาร

เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ให้ความสำคัญลำดับ 1 เรื่องสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ ลำดับ 2 เรื่องสถานที่ตั้งของธนาคาร ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงลำดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความพึงพอใจด้าน สิ่งแวดล้อม	เปลี่ยนสถาบันการเงิน		ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน		คะแนน รวม
	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน	ลำดับของ ความพึงพอใจ	
สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก สำหรับการติดต่อ	108	2	312	2	420
สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	125	1	374	1	499
การตกแต่งอาคาร สำนักงานให้มีความ สะอาด สวยงามและทันสมัย	84	3	216	3	300

ที่มา: จากการศึกษา