# บทที่ 4

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป แบ่งออกได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แบ่งออกได้ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มาใช้บริการของธนาคารแตกต่างกันในด้าน วัตถุประสงค์การกู้ เหตุผลในการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ โดยใช้สถิติไค – สแคว์

ตอนที่ 2 พฤติกรรมลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่การได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวนครั้งในการกู้ยืมจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวนของผู้กู้ร่วม

**ส่วนที่ 3** การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัญหาที่พบมากที่สุดของลูกค้าสินเชื่อของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่วงเงินอนุมัติจำนวนน้อย โดยใช้เครื่องมือในการทดสอบ 5 ระดับของ Likert Scale โดยใช้สถิติคำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 4** การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 การค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ขึ้นอยู่กับ การใช้เงินผิดประเภท โดยใช้สถิติ ค่าไค- สแคว์

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อในการปรับปรุงการ ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรอนุมัติ โดยใช้สถิติความถี่ และ อัตราร้อยละ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 202 | 66.9 |
| หญิง | 100 | 33.1 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นเพศชายร้อยละ 66.9 เพศหญิงร้อยละ 33.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 20-30 ปี | 57 | 18.9 |
| 31-40 ปี | 131 | 43.4 |
| 41-50 ปี | 81 | 26.8 |
| 51-60 ปี | 30 | 9.9 |
| 60 ปีขึ้นไป | 3 | 1.0 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มากกว่ากลุ่มอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| โสด | 52 | 17.2 |
| สมรส | 242 | 80.2 |
| หย่าร้าง | 8 | 2.6 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีมากกว่ากลุ่มอื่น คือ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 80.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ประถมศึกษา | 13 | 4.3 |
| มัธยมศึกษา | 47 | 15.6 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 64 | 21.2 |
| ปริญญาตรี | 143 | 47.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 35 | 11.6 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มากกว่าระดับการศึกษากลุ่มอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพปัจจุบัน | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 179 | 59.3 |
| พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท | 85 | 28.1 |
| เจ้าของกิจการ | 38 | 12.6 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้กู้ร่วม

| รายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้กู้ร่วม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 71 | 23.5 |
| 10,001-15,000 บาท | 96 | 31.8 |
| 15,001-20,000 บาท | 45 | 14.9 |
| 20,001-25,000 บาท | 41 | 13.6 |
| 25,001-50,000 บาท | 38 | 12.6 |
| 50,001 บาท ขึ้นไป | 11 | 3.6 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของลูกค้าสินเชื่อและผู้กู้ร่วมของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มากกว่าช่วงรายได้อื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**สรุปข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อที่มาขอรับบริการเงินกู้จาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่ ที่มีมากกว่ากลุ่มอื่นได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อที่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.9 มีอายุในช่วงระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 80.2 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตอนที่ 1 เป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าพฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มอาชีพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้

| อาชีพ / วัตถุประสงค์การกู้เงินจากธนาคาร | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| -ซื้อที่ดินว่างเปล่า | 20 | 11.2 | 12 | 14.1 | 4 | 10.5 | 36 | 11.9 |
| -ซื้อที่ดินและอาคาร | 56 | 31.3 | 29 | 34.1 | 12 | 31.6 | 97 | 32.1 |
| -ปลูกสร้างอาคาร | 78 | 43.6 | 38 | 44.7 | 16 | 42.1 | 132 | 43.7 |
| -ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่นๆ | 23 | 12.8 | 3 | 3.5 | 2 | 5.3 | 28 | 9.3 |
| -ซื้ออาคารชุด | - | - | 2 | 2.4 | 4 | 10.5 | 6 | 2.0 |
| -ชำระหนี้ | 2 | 1.1 | 1 | 1.2 | - | - | 3 | 1.0 |
| รวม | 179 | 100.0 | 85 | 100.0 | 38 | 100.0 | 302 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 p = 0.00568

จากตารางที่ 9 พบว่าวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อซึ่งแบ่งตามอาชีพต่างๆ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อ ซื้ออาคารชุด พนักงานบริษัทมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อ ปลูกสร้างอาคาร ส่วนเจ้าของกิจการ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อชำระหนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มอาชีพจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์

| อาชีพ / เหตุผลที่เลือกใช้บริการเงินกู้จากธนาคาร | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| -ดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ | 132 | 43.2 | 63 | 43.7 | 24 | 32.8 | 219 | 42.0 |
| --เป็นธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ | 104 | 34.2 | 48 | 33.3 | 25 | 34.2 | 177 | 33.9 |
| -หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อไม่ยุ่งยากเหมือนสถาบันการเงินอื่น ๆ | 33 | 10.8 | 18 | 12.5 | 12 | 16.4 | 63 | 12.0 |
| -พนักงานธนาคารให้บริการแนะนำปรึกษาดี | 29 | 9.5 | 13 | 9.0 | 11 | 15.0 | 53 | 10.1 |
| -อื่น ๆ( ได้รับสวัสดิการจากหน่วยงาน) | 6 | 1.9 | 2 | 1.3 | 1 | 1.3 | 9 | 1.7 |
| รวม | 304 | 100.0 | 144 | 100.0 | 73 | 100.0 | 521 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ค่า Chi-Square ที่คำนวณได้ = 5.54

ค่า Chi-Square ที่เปิดตารางได้ = 15.507

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้จากธนาคารไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าสินเชื่อทั้งสามกลุ่มอาชีพ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มอาชีพจำแนกตามวงเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์

| วงเงินกู้จากธนาคาร / อาชีพ | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| ไม่เกิน 100,000 บาท | 13 | 7.3 | 6 | 7.1 | 3 | 7.9 | 22 | 7.3 |
| 100,001-200,000 บาท | 45 | 25.1 | 23 | 27.1 | 7 | 18.4 | 75 | 24.8 |
| 200,001-300,000 บาท | 47 | 26.3 | 20 | 23.5 | 6 | 15.8 | 73 | 24.2 |
| 300,001-400,000 บาท | 29 | 16.2 | 16 | 18.8 | 4 | 10.5 | 49 | 16.2 |
| 400,001-500,000 บาท | 17 | 9.5 | 6 | 7.1 | 5 | 13.2 | 28 | 9.3 |
| 500,001-600,000 บาท | 10 | 5.6 | 6 | 7.1 | 4 | 10.5 | 20 | 6.6 |
| 600,001-700,000 บาท | 7 | 3.9 | 1 | 1.2 | 1 | 2.6 | 9 | 3.0 |
| 700,001 บาทขึ้นไป | 11 | 6.1 | 7 | 8.2 | 8 | 21.1 | 26 | 8.6 |
| รวม | 179 | 100.0 | 85 | 100.0 | 38 | 100.0 | 302 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 p = 0.36282

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อได้กู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์มีจำนวนวงเงินกู้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งสามกลุ่มอาชีพ กู้ยืมจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภายในช่วงวงเงินระหว่าง 100,000 - 300,000 บาท มากกว่าช่วงเงินกู้อื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มอาชีพจำแนกตามระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์

| อาชีพ / ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้กับธนาคาร | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1-5 ปี | 6 | 3.4 | 9 | 10.6 | 3 | 7.9 | 18 | 6.0 |
| 6-10 ปี | 51 | 28.5 | 16 | 18.8 | 9 | 23.7 | 76 | 25.2 |
| 11-15 ปี | 79 | 44.1 | 34 | 40.0 | 14 | 36.8 | 127 | 42.1 |
| 16-20 ปี | 32 | 17.9 | 16 | 18.8 | 9 | 23.7 | 57 | 18.9 |
| 21-25 ปี | 11 | 6.1 | 10 | 11.8 | 3 | 7.9 | 24 | 7.9 |
| รวม | 179 | 100.0 | 85 | 100.0 | 38 | 100.0 | 302 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 p = 0.20858

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ มีระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าสินเชื่อทั้งสามกลุ่มอาชีพ มีระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ 11 - 15 ปี มากกว่าช่วงเวลาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตอนที่ 2** พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในด้าน การได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคาร จำนวนครั้งในการกู้ยืมจากธนาคาร จำนวนของผู้กู้ร่วม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มอาชีพจำแนกตามการได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์

| อาชีพ / การได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคาร | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| ได้รับอนุมัติวงเงินตามขอกู้ | 147 | 82.1 | 71 | 83.5 | 32 | 84.2 | 250 | 82.8 |
| ได้รับอนุมัติวงเงินน้อยกว่าที่ขอกู้ | 32 | 17.9 | 14 | 16.5 | 6 | 15.8 | 52 | 17.2 |
| รวม | 179 | 100.0 | 85 | 100.0 | 38 | 100.0 | 302 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 p = 0.93134

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ทั้งสามกลุ่มอาชีพได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งสามกลุ่มอาชีพ ได้รับอนุมัติวงเงินตามที่ขอกู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มอาชีพจำแนกตามจำนวนครั้งในการกู้ยืมจากธนาคารอาคารสงเคราะห์

| อาชีพ / จำนวนครั้งในการกู้ยืมจากธนาคาร | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1 ครั้ง | 157 | 87.7 | 72 | 84.7 | 32 | 84.2 | 261 | 86.4 |
| 2 ครั้ง | 15 | 8.4 | 8 | 9.4 | 4 | 10.5 | 27 | 8.9 |
| 3 ครั้ง | 2 | 1.1 | 3 | 3.5 | 1 | 2.6 | 6 | 2.0 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | 5 | 2.8 | 2 | 2.4 | 1 | 2.6 | 8 | 2.6 |
| รวม | 179 | 100.0 | 85 | 100.0 | 38 | 100.0 | 302 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 p = 0.91059

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ทั้งสามกลุ่มอาชีพ มีจำนวนครั้งในการกู้ยืมจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ทั้งสามกลุ่มอาชีพ ทำการกู้ยืม 1 ครั้ง มากกว่า จำนวนอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มอาชีพจำแนกตามจำนวนของผู้กู้ร่วม

| จำนวนของผู้กู้ร่วม / อาชีพ | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| ไม่มีผู้กู้ร่วม | 49 | 27.4 | 38 | 44.7 | 18 | 47.4 | 105 | 34.8 |
| มีผู้กู้ร่วม 1 คน | 94 | 52.5 | 35 | 41.2 | 12 | 31.6 | 141 | 46.7 |
| มีผู้กู้ร่วม 2 คน | 35 | 19.6 | 12 | 14.1 | 8 | 21.1 | 55 | 18.2 |
| อื่น ๆ(4 คน) | 1 | .6 | - | - | - | - | 1 | .3 |
| รวม | 179 | 100.0 | 85 | 100.0 | 38 | 100.0 | 302 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 p = 0.05187

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ทั้งสามกลุ่มอาชีพมีจำนวนผู้กู้ร่วมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารทั้งสามกลุ่มอาชีพ ส่วนมากมีผู้กู้ร่วม 1 คน มากกว่าจำนวนอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**สรุปส่วนที่ 2** พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แบ่งเป็น 2ตอน

**ตอนที่ 1** ผลการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 สรุปได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเงินกู้ ของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกันโดย กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อ ซื้ออาคารชุด พนักงานบริษัทมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อ ปลูกสร้างอาคาร เจ้าของกิจการไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อชำระหนี้

2. เหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้ จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้จาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มากกว่าเหตุผลอื่น

3. จำนวนวงเงินกู้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์จำแนกตามกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกัน โดยทำการกู้ยืมในช่วงวงเงินระหว่าง 100,000 - 300,000 บาท มากกว่าช่วงวงเงินอื่น

4. ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์จำแนกตามกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกัน โดยมีระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ในช่วงระหว่าง 11-15 ปี มากกว่าช่วงอื่น

**ตอนที่ 2** พฤติกรรมลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีมากกว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อทั้งสามกลุ่มอาชีพได้รับอนุมัติวงเงินตามที่ขอกู้ จำนวนครั้งในการกู้ยืม 1 ครั้ง จำนวนผู้กู้ร่วม 1 คน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อต่อปัญหาในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

| ปัญหา | จำนวน | X | SD | ช่วงกำหนด |
|---|---|---|---|---|
| ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม | | | | |
| 1. สถานที่จอดรถคับแคบ | 302 | 2.252 | 1.185 | มาก |
| 2. ธนาคารไม่มีสาขาในตัวเมืองไม่สะดวกในการติดต่อ | 302 | 2.430 | 1.386 | มาก |
| 3. สถานที่ติดต่อคับแคบ | 302 | 2.924 | 1.251 | ปานกลาง |
| 4. ธนาคารตั้งอยู่ไกลตัวเมือง | 302 | 3.146 | 1.392 | ปานกลาง |
| รวม | 302 | 2.688 | 0.417 | ปานกลาง |
| ปัญหาการบริการภายใน | | | | |
| 1. ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อน้อยเกินไป | 302 | 2.887 | 1.198 | ปานกลาง |
| 2. ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อใช้เวลานาน | 302 | 2.924 | 1.108 | ปานกลาง |
| 3. การบริการไม่รวดเร็วเนื่องจากพนักงานน้อย | 302 | 2.980 | 1.223 | ปานกลาง |
| 4. ใช้หลักฐานในการยื่นขอสินเชื่อจำนวนมาก | 302 | 3.189 | 1.196 | ปานกลาง |
| 5. ไม่มีบริการติดต่อสอบถาม | 302 | 3.219 | 1.301 | ปานกลาง |
| 6. เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อยไม่พอบริการ | 302 | 3.258 | 1.270 | ปานกลาง |
| 7. อัตราค่าบริการด้านประเมินราคาเป็นอัตราที่แพง | 302 | 3.344 | 1.153 | ปานกลาง |
| 8. ได้รับเอกสารจากธนาคารล่าช้า | 302 | 3.407 | 1.148 | ปานกลาง |
| 9. การขอเพิ่มวงเงินกู้ทำได้ยาก | 302 | 3.430 | 1.327 | ปานกลาง |
| 10. มีอัตราค่าธรรมเนียมสูง | 302 | 3.427 | 1.220 | ปานกลาง |
| 11. เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย | 302 | 3.464 | 1.200 | ปานกลาง |
| 12. อัตราดอกเบี้ยสูง | 302 | 3.692 | 1.073 | น้อย |
| 13. ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น | 302 | 3.719 | 1.058 | น้อย |
| 14. ไม่เข้าใจวิธีการผ่อนชำระ | 302 | 3.768 | 1.150 | น้อย |
| 15. พนักงานบริการไม่สุภาพ | 302 | 3.977 | 1.019 | น้อย |
| รวม | 302 | 3.379 | 0.319 | ปานกลาง |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัญหาของลูกค้าสินเชื่อ ต่อปัญหาในการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบและ ธนาคารไม่มีสาขาในตัวเมืองทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.252 และ 2.430 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.185 และ 1.386 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.5 - 2.49 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นปัญหาในระดับมาก

พิจารณาโดยรวมปัญหาในการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้ามีปัญหาทั้งสี่ด้าน แต่ปัญหาที่สำคัญมากกว่าปัญหาอื่น ๆ คือ สถานที่จอดรถคับแคบ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่มีสาขาในตัวเมืองทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ

ส่วนปัญหาในการใช้บริการภายในด้านดำเนินการให้สินเชื่อ ได้แก่การที่ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อน้อยเกินไป การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลานาน การบริการไม่รวดเร็วเนื่องจากจำนวนพนักงานมีน้อยทำให้ลูกค้าต้องรอนาน การใช้หลักฐานในการยื่นขอสินเชื่อจำนวนมาก ไม่มีบริการติดต่อสอบถาม

**สรุปส่วนที่ 3** ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สรุปได้ว่าปัญหาที่อยู่ในระดับมากของลูกค้าสินเชื่อ ในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่มีสาขาในตัวเมืองทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหามากกว่าปัญหาอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3** ที่ว่าการค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ขึ้นอยู่กับ การใช้เงินผิดประเภท

ตารางที่ 17 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการค้างชำระหนี้ธนาคาร

| การค้างชำระหนี้ธนาคาร | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เคย | 96 | 32.8 |
| ไม่เคย | 206 | 68.2 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อของธนาคารที่เคยค้างชำระหนี้กับธนาคาร ร้อยละ 32.8 ไม่เคยค้างชำระหนี้กับธนาคารมี ร้อยละ 68.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลในการค้างชำระหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์

| เหตุผลในการค้างชำระหนี้ธนาคาร | ข้าราชการ/พนักงาน | | พนักงานบริษัท | | เจ้าของกิจการ | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | N | % |
| -นำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่นๆ โดยไม่นำเงินไปผ่อนชำระหนี้ธนาคาร | 35 | 38.6 | 13 | 24.5 | 5 | 31.3 | 53 | 33.1 |
| -อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นทำให้จำนวนเงินผ่อนชำระสูงขึ้น | 16 | 17.6 | 10 | 18.9 | 4 | 25.0 | 30 | 18.8 |
| -ขาดการผ่อนชำระเงินงวดกับธนาคารทำให้ดอกเบี้ยค้างชำระสูงจนไม่สามารถหาเงินมาชำระ | 15 | 16.5 | 6 | 11.3 | 4 | 25.0 | 25 | 15.6 |
| -รายได้ลดลง | 12 | 13.1 | 8 | 15.1 | 2 | 12.5 | 22 | 13.8 |
| -มีหนี้สินภายนอกมาก | 7 | 7.6 | 10 | 18.9 | - | - | 17 | 10.6 |
| -ซื้อที่ดินเปล่าและ ที่ดิน-อาคารไว้เก็งกำไรในช่วงสั้น ๆ | 3 | 3.3 | 2 | 3.8 | 1 | 6.2 | 6 | 3.8 |
| -ประสบปัญหาว่างงานยังหางานใหม่ไม่ได้ | 3 | 3.3 | 4 | 7.5 | - | - | 7 | 4.3 |
| | 91 | 100.0 | 53 | 100.0 | 16 | 100.0 | 160 | 100.0 |

ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ค่า Chi-Square ที่คำนวณได้ = 12.36525

ค่า Chi-Square ที่เปิดตาราง = 21.026

จากตารางที่ 18 พบว่าการค้างชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสามอาชีพ ให้เหตุผลในการค้างชำระหนี้ ได้แก่ การนำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่นโดยไม่นำไปผ่อนชำระหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นทำให้จำนวนเงินผ่อนชำระสูง และ การขาดการผ่อนชำระเงินงวดกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ทำให้ดอกเบี้ยค้างชำระสูงจนไม่สามารถหาเงินมาผ่อนชำระได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สรุปส่วนที่ 4 พบว่าการค้างชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน เหตุผลที่พบ คือ การใช้เงินผิดประเภท ได้แก่ การนำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่นโดยไม่นำไปผ่อนชำระหนี้กับธนาคารมากกว่าเหตุผลอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร** วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารควรอนุมัติ และระยะเวลาที่ธนาคารควรพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อคิดเห็นในการปรับปรุงบริการของธนาคาร

| ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงบริการของธนาคาร | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| -ควรเพิ่มจำนวนสาขาย่อยของธนาคารไว้คอยบริการเพิ่มขึ้น | 228 | 24.8 |
| -ธนาคารควรหาวิธีการลดเวลา ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น | 200 | 21.8 |
| -ควรมีตู้ ATM ไว้บริการรับฝาก-ถอนเงินกระจายคลอบคลุมพื้นที่ | 169 | 18.4 |
| -ควรเพิ่มจำนวนพนักงานบริการให้มากขึ้น | 169 | 18.4 |
| -ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า | 146 | 15.9 |
| -อื่น ๆ(ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงานแก่ลูกค้า) | 6 | .7 |
| รวม | 918 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่าข้อคิดเห็นในการปรับปรุงบริการของธนาคารของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนสาขาย่อยของธนาคาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรหาวิธีลดเวลาขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีตู้ ATM ไว้บริการรับฝาก-ถอนเงินให้กระจายครอบคลุมพื้นที่ ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า และควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวงเงินที่ธนาคารควรอนุมัติ

| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารควรอนุมัติ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน | 222 | 49.5 |
| สามารถใช้บุคคลร่วมค้ำประกันเพื่อเพิ่มวงเงินกู้ได้ | 116 | 25.9 |
| สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันในการเพิ่มวงเงินได้ | 108 | 24.1 |
| ประเมินหลักทรัพย์ให้ใกล้เคียงกับราคาตลาด | 2 | .5 |
| รวม | 448 | 100.0 |

จากตารางที่ 11 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อต่อการอนุมัติวงเงินสินเชื่อของธนาคาร ดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน สามารถใช้บุคคลร่วมค้ำประกันเพื่อเพิ่มวงเงินกู้ได้ และสามารถใช้เงินฝากค้ำประกันในการเพิ่มวงเงินกู้ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**สรุปข้อมูลส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อต่อการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีมากกว่ากลุ่มอื่น คือ ควรเพิ่มจำนวนสาขาย่อยของธนาคารไว้คอยบริการเพิ่มมากขึ้น ควรหาวิธีลดเวลาและขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน และ สามารถใช้บุคคลและเงินฝากค้ำประกันเพื่อเพิ่มวงเงินกู้ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved