

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ในการศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ใช้บริการสินเชื่อ จำนวน 395 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลการศึกษาโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

4.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

4.4 ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

4.1 ลักษณะทั่วไปของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และภูมิลำเนา ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.1.1 เพศ จากตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.15 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.85

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของเพศของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	110	27.85
หญิง	285	72.15
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.1.2 อายุ จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 45-54 ปี จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.73 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.85 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.66 โดยมีอายุต่ำสุด 28 ปี อายุสูงสุด 65 ปี และอายุเฉลี่ย 42 ปี

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของอายุของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25-34	50	12.66
35-44	110	27.85
45-54	153	38.73
มากกว่า 55	82	20.76
รวม	395	100
ต่ำสุด (ปี)	28	
สูงสุด (ปี)	65	
เฉลี่ย (ปี)	42	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.1.3 สถานภาพสมรส จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.91 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.84 และสถานภาพหม้าย /หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของสถานภาพของสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	106	26.84
สมรส	209	52.91
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	80	20.25
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.1.4 ระดับการศึกษา จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.81 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.53 และมีระดับการศึกษาในระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	50	12.66
ปริญญาตรี	256	64.81
สูงกว่าปริญญาตรี	89	22.53
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.1.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัว จากตารางที่ 4.5 พบว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิก 4 คน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.04 รองลงมาคือ จำนวนสมาชิก 3 คน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.85 จำนวนสมาชิกมากกว่า 4 คน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และจำนวนสมาชิก 2 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของจำนวนสมาชิกในครอบครัวของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

จำนวนสมาชิก (คน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2	35	8.86
3	110	27.85
4	170	43.04
มากกว่า 4	80	20.25
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.1.6 ภูมิฐานะ จากตารางที่ 4.6 พบว่าภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดทางภาคเหนือ โดยจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมากที่สุด คือ 313 คน คิดเป็นร้อยละ 79.24 รองลงมา คือ จังหวัดลำพูน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 จังหวัดลำปาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56 จังหวัดเชียงราย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.54 จังหวัดพะเยาและกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.04

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละภูมิฐานะของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

จังหวัด	ภาคเหนือ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เชียงใหม่	313	79.24
ลำพูน	26	6.58
ลำปาง	18	4.56
เชียงราย	14	3.54
พะเยา	12	3.04
กรุงเทพมหานคร	12	3.04
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ จำนวนสินเชื่อที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนในการผ่อนชำระ และลักษณะการค้ำประกันสินเชื่อ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.2.1 ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ จากตารางที่ 4.7 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้สามัญ โดยประเภทเงินกู้สามัญมีจำนวนผู้ให้บริการ 341 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.33 ไม่มีผู้ให้บริการ 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.67 ประเภทเงินกู้ฉุกเฉินมีจำนวนผู้ให้บริการ 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.23 ไม่มีผู้ให้บริการ 323 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.77 และประเภทเงินกู้พิเศษ มีจำนวนผู้ให้บริการ 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.63 ไม่มีผู้ให้บริการ 353 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.37

ตารางที่ 4.7 จำนวนประเภทสินเชื่อที่ใช้ของสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เงินกู้ฉุกเฉิน	72	18.23	323	81.77
เงินกู้สามัญ	341	86.33	54	13.67
เงินกู้พิเศษ	42	10.63	353	89.37

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.1 จำนวนสินเชื่อที่ใช้บริการ จากตารางที่ 4.8 ของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ จำนวนสินเชื่อที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.78 รองลงมา คือ จำนวนมากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.53 จำนวนระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.99 ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ จำนวนน้อยกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.70

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของจำนวนสินเชื่อของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
เชียงใหม่

จำนวนสินเชื่อที่ใช้บริการ (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000	62	15.70
100,001 – 500,000	75	18.99
500,001-1,000,000	169	42.78
มากกว่า 1,000,000	89	22.53
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.3 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จากตารางที่ 4.9 ของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระอยู่ที่ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.62 รองลงมา คือ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.35 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.23 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่า 1 ปี พบน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละของระยะเวลาในการผ่อนชำระของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	15	3.80
1-10	72	18.23
11-20	112	28.35
20-30	196	49.62
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.4 จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน จากตารางที่ 4.10 ของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.58 รองลงมา คือ จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนน้อยกว่า 5,000

บาท โดยสัดส่วนที่น้อยที่สุด คือ จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.20

ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละของจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	147	37.22
5,001-10,000 บาท	184	46.58
มากกว่า 10,000	64	16.20
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.5 ลักษณะการค้ำประกันสินเชื่อ จากตารางที่ 4.11 ของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ ลักษณะของการค้ำประกันเป็นประเภทบุคคลค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 85.57 รองลงมา คือ ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 14.43 ส่วนเงินฝากค้ำประกันนั้นในกลุ่มตัวอย่างไม่พบว่ามีการใช้ลักษณะค้ำประกันนี้

ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละของลักษณะการค้ำประกันสินเชื่อของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ลักษณะการค้ำประกัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หลักทรัพย์ (ที่ดิน สิ่งปลูกสร้างและอื่นๆ)	57	14.43
เงินฝากค้ำประกัน	0	0.00
บุคคลค้ำประกัน	338	85.57
รวม	395	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ โดยปัจจัยที่พิจารณาในที่นี้ประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแบ่งเป็น 6 ปัจจัยย่อย คือ 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคลากร 6.ด้านกระบวนการ โดยให้กลุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำนวน 395 ราย ตอบคำถามข้างต้นว่าปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยที่สุด โดยจะให้คะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 คะแนน ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและจัดอันดับ ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย ระดับชั้นการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สินอื่นๆ กับธนาคาร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีอิทธิพลเป็นอันดับที่ 1 ภาระหนี้สินอื่นๆกับธนาคารมีอิทธิพลเป็นอันดับที่ 2 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับชั้นการรับราชการ ตามลำดับ โดย 3 อันดับแรกมีอิทธิพลในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แบ่งเป็น 6 ปัจจัยย่อย คือ

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบไปด้วย ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ วงเงินในการขออนุมัติ การกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระ และเงื่อนไขในการค้ำประกัน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เงื่อนไขในการค้ำประกันมีอิทธิพลเป็นอันดับที่ 1 ระยะเวลาในการผ่อนชำระเป็นอันดับที่ 2 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และ วงเงินในการอนุมัติ ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีอิทธิพลในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านราคา ประกอบไปด้วย อัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยมีอิทธิพลเป็นอันดับที่ 1 โดยมีอิทธิพลอยู่ในระดับมากอันดับที่ 2 คือ ค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านสถานที่ ประกอบไปด้วย ความสะดวกต่อการมาใช้บริการ ที่จอดรถมีเพียงพอและบริการด้านอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ที่จอดรถมีอิทธิพลเป็นอันดับที่ 1 โดยมีอิทธิพลอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ ความสะดวกต่อการมาใช้บริการ และอันดับสุดท้าย การบริการด้านอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม โดยทั้งสองอันดับหลังมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบไปด้วย การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ข้อเสนอ/สิทธิพิเศษ และการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลเป็นอันดับที่ 1 โดยมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ข้อเสนอ/สิทธิพิเศษ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย พนักงานอัยศาสตร์ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และความกระตือรือร้นในการบริการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่อัยศาสตร์ มีความเอาใจใส่มีอิทธิพลเป็นอันดับที่ 1 โดยมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำได้ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเช่นกัน และอันดับสุดท้าย ความกระตือรือร้นในการบริการ มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านกระบวนการ ประกอบไปด้วย เอกสารในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก การจัดลำดับคิว และขั้นตอนในการอนุมัติ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนในการอนุมัติเป็นอันดับที่ 1 โดยมีอิทธิพลอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ เอกสารในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย การจําลำดับคิว มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาพบว่าในปัจจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมา ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.80 (ระดับมากที่สุด) มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.66 (ระดับมากที่สุด) อันดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 (ระดับมาก) อันดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.34 (ระดับมาก) อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.83 (ระดับมาก) อันดับที่ 6 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ระดับมาก) และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 7 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.68 (ระดับมาก)

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 การจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ครู เชียงใหม่

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)	อันดับ
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	4.66 (มากที่สุด)	2
1.1 ระดับชั้นการรับราชการ	4.12 (มาก)	
1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4.69 (มากที่สุด)	
1.3 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	4.97 (มากที่สุด)	
1.4 ภาระหนี้สินอื่นๆกับธนาคาร	4.85 (มากที่สุด)	
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		
2.1 ด้านผลิตภัณฑ์	4.80 (มากที่สุด)	1
2.1.1 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	4.78 (มากที่สุด)	
2.1.2 วงเงินในการขออนุมัติ	4.56 (มากที่สุด)	
2.1.3 การกำหนดระยะเวลาผ่อน	4.88 (มากที่สุด)	
2.1.4 เงื่อนไขในการค้ำประกัน	4.97 (มากที่สุด)	
2.2 ด้านราคา	3.83 (มาก)	5
2.2.1 อัตราดอกเบี้ย	4.25 (มาก)	
2.2.2 ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.41 (ปานกลาง)	

ตารางที่ 4.12 การจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ครู เชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)	อันดับ
2.3 ด้านสถานที่	4.34 (มาก)	4
2.3.1 สะดวกต่อการมาใช้บริการ	4.47 (มาก)	
2.3.2 มีที่จอดรถเพียงพอ	4.69 (มากที่สุด)	
2.3.3 การบริการด้านอื่นๆ เช่น บริการน้ำดื่ม	3.85 (มาก)	
2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.75 (มาก)	6
2.4.1 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น การแจ้งข่าวสาร	3.90 (มาก)	
2.4.2 ข้อเสนอ, สิทธิพิเศษ	3.87 (มาก)	
2.4.3 การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	3.48 (ปานกลาง)	
2.5 ด้านบุคลากร	3.68 (มาก)	7
2.5.1 พนักงานอัยศาสตร์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.95 (มาก)	
2.5.2 พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำได้	3.78 (มาก)	
2.5.3 ความกระตือรือร้นในการบริการ	3.31 (ปานกลาง)	
2.6 ด้านกระบวนการ	4.38 (มาก)	3
2.6.1 เอกสารในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	4.69 (มากที่สุด)	

ตารางที่ 4.12 การจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ครู เชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (ระดับอิทธิพล)	อันดับ
2.6.2 การจัดลำดับคิว	3.67 (มาก)	
2.6.3 ขั้นตอนการอนุมัติ	4.77 (มากที่สุด)	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อและประเภทสินเชื่อแต่ละประเภทว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยประเภทสินเชื่อแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแบ่งเป็น 6 ปัจจัยย่อย คือ 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคลากร 6.ด้านกระบวนการ โดยใช้สถิติไคสแควร์ในการทดสอบ ซึ่งสัญลักษณ์ * แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยดังกล่าวและประเภทสินเชื่อนั้นมีความสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าไม่มีนัยสำคัญ หมายความว่า ปัจจัยดังกล่าวและประเภทสินเชื่อไม่มีนัยสำคัญสัมพันธ์ต่อกันหรือเป็นอิสระต่อกัน จากการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ (ตารางที่ 4.13) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1.ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับสินเชื่อประเภทเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ ซึ่งประกอบไปด้วย ระดับชั้นของการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สินอื่นๆ กับธนาคาร

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แบ่งเป็น 6 ปัจจัยย่อย คือ

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบไปด้วย ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ การกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระ และเงื่อนไขในการค้ำประกัน มีความสัมพันธ์กับสินเชื่อประเภทเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้

สามัญ ซึ่งในส่วนวงเงินในการขออนุมัติ มีความสัมพันธ์กับสินเชื่อประเภทเงินกู้สามัญประเภทเดียวเท่านั้น

2.2 ด้านราคา ประกอบไปด้วย อัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีความสัมพันธ์กับสินเชื่อประเภทเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ

2.3 ด้านสถานที่ ประกอบไปด้วย ที่จอดรถมีเพียงพอ และบริการด้านอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อทั้ง 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ ยกเว้นด้านความสะดวกต่อการมาใช้บริการที่ไม่มีความสัมพันธ์กับเงินกู้พิเศษประเภทเดียว

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบไปด้วย การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ข้อเสนอสิทธิพิเศษ และการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อทั้ง 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ

2.5 ด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย พนักงานอัยาศัยดี พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และความกระตือรือร้นในการบริการ มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อทั้ง 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ

2.6 ด้านกระบวนการ ประกอบไปด้วย เอกสารในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อทั้ง 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ ส่วนการจัดลำดับคิว มีความสัมพันธ์กับสินเชื่อประเภทเงินกู้สามัญและเงินกู้พิเศษ และขั้นตอนในการอนุมัติ มีความสัมพันธ์กับสินเชื่อประเภทเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ

จากผลการศึกษาพบว่าประเภทเงินกู้สามัญมีความสัมพันธ์กับทุกปัจจัย รองลงมา คือ ประเภทเงินกู้ฉุกเฉินที่มีความสัมพันธ์เกือบทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ คือ วงเงินในการขออนุมัติ ซึ่งอยู่ในส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการจัดลำดับคิวอยู่ในส่วนปัจจัยด้านกระบวนการ และอันดับสุดท้าย ประเภทเงินกู้พิเศษมีความสัมพันธ์กับปัจจัยน้อยที่สุด คือ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ส่วนมากจัดอยู่ในปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ปัจจัย	ประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ		
	เงินกู้ฉุกเฉิน	เงินกู้สามัญ	เงินกู้พิเศษ
1. ปัจจัยส่วนบุคคล			
1.1 ระดับชั้นการรับราชการ	76.472*	333.085*	1.857
1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84.528*	266.572*	7.048
1.3 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	61.889*	130.809*	1.810
1.4 ภาระหนี้สินอื่นๆกับธนาคาร	38.278*	846.434*	1.857
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
2.1.1 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	36.472*	133.874*	2.286
2.1.2 วงเงินในการขออนุมัติ	8.833	420.041*	5.619
2.1.3 การกำหนดระยะเวลาผ่อน	16.611*	202.211*	0.381
2.1.4 เงื่อนไขในการค้ำประกัน	36.194*	79.924*	1.857
2.2 ปัจจัยด้านราคา			
2.2.1 อัตราดอกเบี้ย	17.444*	67.284*	2.524
2.2.2 ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	41.889*	229.191*	4.190
2.3 ปัจจัยด้านสถานที่			
2.3.1 สะดวกต่อการมาใช้บริการ	24.944*	218.370*	7.762
2.3.2 มีที่จอดรถเพียงพอ	63.694*	167.196*	32.286*
2.3.3 การบริการด้านอื่นๆ เช่น บริการน้ำดื่ม	35.361*	210.276*	18.714*

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ		
	เงินกู้ฉุกเฉิน	เงินกู้สามัญ	เงินกู้พิเศษ
2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
2.4.1 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น การแจ้งข่าวสาร	49.667*	244.739*	38.952*
2.4.2 ข้อเสนอ, สิทธิพิเศษ	43.583*	156.551*	5.571*
2.4.3 การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	42.861*	153.765*	23.238*
2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร			
2.5.1 พนักงานอัยศาสตร์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	27.306*	192.592*	16.333*
2.5.2 พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำได้	20.500*	51.067*	25.857*
2.5.3 ความกระตือรือร้นในการบริการ	12.167*	52.760*	11.571*
2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ			
2.6.1 เอกสารในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก	100.778*	371.795*	14.714*
2.6.2 การจัดลำดับคิว	3.278	49.601*	13.238*
2.6.3 ขั้นตอนการอนุมัติ	60.639*	118.457*	3.857

ที่มา : จากการคำนวณ

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05