

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้ทำการศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด 185 ราย ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด อาชีพปัจจุบัน รายได้ของครอบครัวต่อเดือน วงเงินที่กู้ ปีพุทธศักราชที่กู้ ระยะเวลาที่กู้ และประสบการณ์การใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น (ตารางที่ 1 - 10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย ข้อมูลที่ต้องการศึกษาก่อนใช้บริการ แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การเปรียบเทียบประเมินผลทางเลือก ตัดสินใจใช้บริการด้วยเหตุผลต่างๆตามคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาคุณสมบัติต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ และพฤติกรรมของลูกค้าภายหลังการให้บริการ (ตารางที่ 11 - 23)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยปัญหาที่พบโดยแยกออกเป็นปัญหาต่างๆ ตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (ตารางที่ 24 - 31)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 32 - 45)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน (ตารางที่ 46-59)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	121	65.41
หญิง	64	34.59
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 65.41 และเพศหญิง ร้อยละ 34.59

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	21	11.35
31-40 ปี	55	29.73
41-50 ปี	70	37.84
51 ปีขึ้นไป	39	21.08
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37.84 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 29.73

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพสมรส

สถานะภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	20	10.81
สมรส	148	80.00
อื่นๆ	17	9.19
รวม	185	100.00

หมายเหตุ - อื่นๆ ได้แก่ หม้าย, หย่า

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะภาพสมรส ร้อยละ 80.00 รองลงมา สถานะภาพโสด ร้อยละ 10.81

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	31	16.76
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	42	22.70
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	20	10.81
ปริญญาตรีขึ้นไป	92	49.73
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 49.73 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.70

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	58.38
พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	21	11.35
เจ้าของกิจการ	48	25.95
อื่นๆ	8	4.32
รวม	185	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง, เกษตรกร, ข้าราชการบำนาญ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 58.38 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 25.95

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	63	34.05
20,000 – 40,000 บาท	78	42.16
40,001 – 60,000 บาท	28	15.14
มากกว่า 60,000 บาท	16	8.65
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนตั้งแต่ 20,000-40,000 บาท ร้อยละ 42.16 รองลงมามีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 34.05

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด

วงเงินกู้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500,000 บาท	80	43.24
500,000 – 1,000,000 บาท	85	45.95
มากกว่า 1,000,000 บาท	20	10.81
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้กู้เงินจากธนาคารวงเงินกู้ตั้งแต่ 500,000 – 1,000,000 บาท ร้อยละ 45.95 รองลงมาวงเงินกุน้อยกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 43.24

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อครั้งล่าสุด

ปีที่ขอกู้	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนปี พ.ศ. 2541	22	11.89
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 – 2544	57	30.81
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน	106	57.30
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติเงินกู้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน ร้อยละ 57.30 รองลงมาได้รับอนุมัติเงินกู้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541- 2544 ร้อยละ 30.81

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด

ระยะเวลาที่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ปี	41	22.16
10 – 20 ปี	113	61.08
21 – 30 ปี	31	16.76
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับอนุมัติระยะเวลาที่ระหว่าง 10-20 ปี ร้อยละ 61.08 รองลงมาได้รับอนุมัติระยเวลาน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 22.16

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้	137	74.05
เคยใช้	48	25.95
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น ร้อยละ 74.05 และเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น ร้อยละ 25.95

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง	70	37.84
มีที่อยู่อาศัยแล้วแต่ต้องการที่อยู่อาศัยใหม่	25	13.51
ต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยให้ผู้อื่น เช่น บิดา,มารดา หรือบุตร	20	10.81
ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น	61	32.97
ไปถอนเงินจากสถาบันการเงินอื่น	9	4.87
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเนื่องจากยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเองร้อยละ 37.84 รองลงมาต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 32.97

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลสินเชื่อที่ศึกษาก่อน  
ใช้บริการสินเชื่อ

ข้อมูลที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
วงเงินที่ให้สินเชื่อ	111	60.00
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	106	57.30
อัตราดอกเบี้ย	158	85.41
ค่างวดผ่อนชำระ	131	70.81
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	47	25.41
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ	54	29.19
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	64	34.59
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อ	24	12.97
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	119	64.32
บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	92	49.73
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ธนาคารใช้ในการให้บริการ	21	11.35
ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร	59	31.89

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาก่อนใช้บริการสินเชื่อสินเชื่อ  
เพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 85.41 รองลงมาค่างวดผ่อนชำระ ร้อยละ 70.81



ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ  
 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ของตนเอง	52	28.11
ครอบครัว	24	12.97
เพื่อน/คนรู้จัก	116	62.70
สื่อต่างๆ	75	40.54
พนักงานธนาคาร	144	77.84
อื่นๆ	2	1.08

หมายเหตุ: แหล่งอื่นๆ ได้แก่ สถาบันราชภัฏเชียงราย,หน่วยงานราชการอื่น

: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 13 พบว่า แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบ  
 สอบถาม คือ จากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 77.84 รองลงมาคือข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ  
 62.70

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการ  
 ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ของตนเอง	35	18.92
ครอบครัว	12	6.49
เพื่อน/คนรู้จัก	47	25.41
สื่อต่างๆ	8	4.32
พนักงานธนาคาร	83	44.86
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ  
 เพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานธนาคารร้อยละ 44.86 รองลงมาคือเพื่อน/  
 คนรู้จัก ร้อยละ 25.41

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูลสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

การศึกษาเปรียบเทียบ	จำนวน	ร้อยละ
ได้ศึกษาเปรียบเทียบ	146	78.92
ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ	39	21.08
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ร้อยละ 78.92 และไม่ได้ศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบ ร้อยละ 21.08

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูล คุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

รายชื่อธนาคารอื่นที่เปรียบเทียบกับธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	57	39.04
ธนาคารกสิกรไทย	57	39.04
ธนาคารไทยพาณิชย์	29	19.86
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	16	10.96
ธนาคารกรุงไทย	81	55.48
ธนาคารนครหลวงไทย	16	10.96
ธนาคารทหารไทย	33	22.60
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	65	44.52
ธนาคารดีบีเอส ไทยท努	1	0.68
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1	0.68

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 55.48 รองลงมาร้อยละ 44.52 เปรียบเทียบกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ และเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 39.04 เท่ากัน

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้กับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในการเปรียบเทียบเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารต่างๆ

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ	43 (29.45)	66 (45.21)	34 (23.29)	2 (1.37)	1 (0.68)	4.01 (มาก)
ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ ต้องการ	30 (20.55)	59 (40.41)	36 (24.66)	14 (9.59)	7 (4.79)	3.62 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม	64 (43.84)	54 (36.99)	23 (15.75)	3 (2.05)	2 (1.37)	4.20 (มาก)
เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้	57 (39.04)	60 (41.10)	24 (16.44)	4 (2.74)	1 (0.68)	4.15 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อไม่แพง	18 (12.33)	48 (32.88)	63 (43.15)	11 (7.53)	6 (4.11)	3.42 (ปานกลาง)
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ ไม่ยุ่งยาก	25 (17.12)	34 (23.29)	66 (45.21)	13 (8.90)	8 (5.48)	3.38 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว	28 (19.18)	45 (30.82)	54 (36.99)	11 (7.53)	8 (5.48)	3.51 (มาก)
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการ ขอสินเชื่อไม่มาก	12 (8.22)	33 (22.60)	50 (34.25)	33 (22.60)	18 (12.33)	2.92 (ปานกลาง)
สถานที่สะดวกในการติดต่อและส่ง ชำระค่างวด	38 (26.03)	49 (33.56)	46 (31.51)	8 (5.48)	5 (3.42)	3.73 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ	48 (32.88)	66 (45.21)	27 (18.49)	1 (0.68)	4 (2.74)	4.05 (มาก)
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ ทันสมัย	15 (10.27)	44 (30.14)	58 (39.73)	13 (8.90)	16 (10.96)	3.20 (ปานกลาง)
ความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีของท่าน ต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร	44 (30.14)	51 (34.93)	44 (30.14)	5 (3.42)	2 (1.37)	3.89 (มาก)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวน 185 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้ พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ ให้อำนาจเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ความเชื่อถือและทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร สถานที่สะดวกในการติดต่อและส่งชำระคืนเงินกู้ ให้ความยืดหยุ่นการให้สินเชื่อตามที่ต้องการและระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อไม่แพง ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ทันสมัยและปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่มาก ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจ เลือกลงใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ให้วงเงินสินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า	89	48.11
ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า	90	48.65
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า	122	65.95
ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า	125	67.57
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำกว่า	46	24.86
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อยุ่งยากน้อยกว่า	65	35.14
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วกว่า	77	41.62
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อน้อยกว่า	26	14.05
สถานที่ในการติดต่อ และส่งชำระเงินกู้ สะดวกกว่า	92	49.73
พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจ ให้บริการมากกว่า	99	53.51
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ทันสมัยมากกว่า	16	8.65
ท่านมีความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีต่อภาพพจน์ และ ชื่อเสียงของธนาคารออมสินมากกว่า	75	40.54
ท่านได้รับการโน้มน้าวชักจูงโดยบุคคลอื่น เช่น คนในครอบครัว เพื่อน พนักงานธนาคารออมสิน สื่อต่างๆ	40	21.62

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 18 พบว่า เหตุผลที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย คือ ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า ร้อยละ 67.57 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ร้อยละ 65.95

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้เปรียบเทียบกับความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

การรับรู้ในการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าที่คาดหวัง (พึงพอใจมาก)	23	12.43
ตรงกับที่คาดหวัง (พึงพอใจ)	157	84.87
ต่ำกว่าที่คาดหวัง (ไม่พึงพอใจ)	5	2.70
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดย รับรู้ในการบริการตรงกับที่คาดหวัง ร้อยละ 84.87 รองลงมาพึงพอใจมาก โดยรับรู้ในการบริการเกินกว่าที่คาดหวัง ร้อยละ 12.43 ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ รับรู้ในการบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง มีเพียงร้อยละ 2.70

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการส่งชำระค่างวดเงินกู้ตามเงื่อนไข

การส่งชำระตามเงื่อนไข	จำนวน	ร้อยละ
ส่งชำระได้ตามเงื่อนไข	177	95.68
ส่งชำระไม่ได้ตามเงื่อนไข	8	4.32
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถส่งชำระค่างวดเงินกู้ได้ตามเงื่อนไข ร้อยละ 95.68 และส่งชำระไม่ได้ตามเงื่อนไข มีเพียงร้อยละ 4.32



ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสาร หลังจากได้รับเงินกู้แล้ว

ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวิซ่า	92	49.73
วิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/ สิทธิประโยชน์ทางภาษี	77	41.62
การส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น โครงการสินเชื่อเพื่อ จัดซื้อเฟอร์นิเจอร์/โครงการอัตราดอกเบี้ยคงที่	36	19.46
การให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาต่างๆ เมื่อประสบปัญหาทางการเงิน	55	29.73
ไม่ได้รับการติดต่อใดๆ	43	23.24

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 21 พบว่า หลังจากได้รับเงินกู้ครบถ้วนแล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ คือข้อมูลบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวิซ่า ร้อยละ 49.73 รองลงมา คือข้อมูลวิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี ร้อยละ 41.62

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำผู้อื่นมาใช้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

การแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	180	97.30
ไม่แนะนำ	5	2.70
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ร้อยละ 97.30 และไม่แนะนำ มีเพียงร้อยละ 2.70



ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ความต้องการกลับมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการกลับมาใช้บริการ	177	95.68
ไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ	8	4.32
รวม	185	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ร้อยละ 95.68 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการมีเพียงร้อยละ 4.32

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
วงเงินให้กู้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	5 (2.71)	17 (9.19)	43 (23.24)	42 (22.70)	78 (42.16)	2.08 (น้อย)
ระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป	1 (0.54)	7 (3.78)	35 (18.92)	50 (27.03)	92 (49.73)	1.78 (น้อย)
ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป	6 (3.24)	10 (5.41)	40 (21.62)	49 (26.49)	80 (43.24)	1.99 (น้อย)
ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	3 (1.62)	30 (16.22)	58 (31.35)	94 (50.81)	1.69 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์						1.95 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย และในแต่ละปัญหาย่อยก็ประสบปัญหาในระดับน้อยเช่นกัน ได้แก่ วงเงินให้กู้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหาด้านราคา	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยสูง	1 (0.54)	15 (8.11)	40 (21.62)	54 (29.19)	75 (40.54)	1.99 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการกู้สูง	2 (1.08)	8 4.33	46 (24.86)	51 (27.57)	78 (42.16)	1.95 (น้อย)
เงินค้ำหวดผ่อนชำระสูง	0 (0.00)	10 5.41	43 (23.24)	43 (23.24)	89 (48.11)	1.86 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคา						1.93 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านราคาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย และในแต่ละปัญหาย่อยก็ประสบปัญหาในระดับน้อยเช่นกัน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าธรรมเนียมในการกู้สูง เงินค้ำหวดผ่อนชำระสูง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำเลที่ตั้งธนาคารไม่สะดวกต่อการติดต่อ	6 (3.24)	5 (2.70)	28 (15.14)	56 (30.27)	90 (48.65)	1.82 (น้อย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	27 (14.59)	33 (17.84)	56 (30.27)	21 (11.35)	48 (25.95)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						2.33 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย โดยปัญหาย่อยที่ประสบในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ส่วนทำเลที่ตั้งธนาคารไม่สะดวกต่อการติดต่อประสบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ น้อย	6 (3.24)	48 (25.95)	59 (31.89)	27 (14.60)	45 (24.32)	2.69 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียด ให้เข้าใจ	2 (1.08)	5 (2.70)	30 (16.22)	63 (34.05)	85 (45.95)	1.79 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด						2.24 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาดที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย โดยปัญหาย่อยที่ประสบในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์น้อย ส่วนพนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจประสบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงานไม่สุภาพเรียบร้อย	3 (1.62)	10 (5.41)	21 (11.35)	57 (30.81)	94 (50.81)	1.76 (น้อย)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ	2 (1.08)	5 (2.70)	16 (8.65)	56 (30.27)	106 (57.30)	1.60 (น้อย)
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่า เชื่อถือไว้วางใจ	2 (1.08)	5 (2.70)	7 (3.78)	52 (28.11)	119 (64.33)	1.48 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีทักษะ ไม่มีประสิทธิภาพ ในการทำงาน	1 (0.54)	4 (2.16)	10 (5.41)	52 (28.11)	118 (63.78)	1.48 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากร						1.58 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านบุคลากรที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย โดยปัญหาย่อยที่ประสบในระดับน้อยเช่นกัน ได้แก่ การแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงานไม่สุภาพเรียบร้อย และ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์อันดีไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ ส่วนพนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ และพนักงานไม่มีทักษะไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ประสบปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ไม่ทันสมัย	3 (1.62)	20 (10.81)	54 (29.19)	51 (27.57)	57 (30.81)	2.55 (ปานกลาง)
สถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่ สะอาด ไม่สวยงาม	1 (0.54)	11 (5.95)	46 (24.86)	62 (33.51)	65 (35.14)	2.03 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ธนาคาร เช่น เครื่องบริการ น้ำดื่ม แก้อีพัก อุปกรณ์เครื่อง เขียน	1 (0.54)	5 (2.70)	32 (17.30)	71 (38.38)	76 (41.08)	1.83 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ						2.04 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย โดยปัญหาย่อยที่ประสบในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย ส่วนสถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัยไม่สะอาดไม่สวยงาม และ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร เช่น เครื่องบริการน้ำดื่ม แก้อีพัก อุปกรณ์เครื่องเขียน ประสบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระเบียบ ขั้นตอนในการอนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก	1 (0.54)	12 (6.48)	50 (27.03)	54 (29.19)	68 (36.76)	2.05 (น้อย)
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ยาวนาน	3 (1.62)	15 (8.11)	56 (30.27)	49 (26.49)	62 (33.51)	2.18 (น้อย)
ระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่า เชื่อถือ	1 (0.54)	4 (2.16)	16 (8.65)	63 (34.05)	101 (54.60)	1.60 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ						1.94 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัญหาโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการที่เกิดขึ้นจากการใช้  
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหา  
ในระดับน้อย และในแต่ละปัญหาย่อยก็ประสบปัญหาในระดับน้อยเช่นกัน ได้แก่ ระเบียบขั้นตอน  
ในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนาน ระบบงานขาดความถูกต้องไม่  
น่าเชื่อถือ



ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาโดยรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ  
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ปัญหา	ค่าเฉลี่ยของ ระดับของปัญหาโดยรวม	การแปลความหมาย
ด้านผลิตภัณฑ์	1.95	น้อย
ด้านราคา	1.93	น้อย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.33	น้อย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.24	น้อย
ด้านบุคลากร	1.58	น้อย
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.04	น้อย
ด้านกระบวนการให้บริการ	1.94	น้อย

จากตารางที่ 31 พบว่า ภาพรวมของปัญหาต่างๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสม  
การตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อยทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์  
ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทาง  
กายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อมูลข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุไว้ในแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ราย แนะนำให้ธนาคารควรทำที่จอดรถเพิ่มเติม
2. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ราย แนะนำให้ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้
3. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ราย แนะนำให้ธนาคารควรจะให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการผ่อนชำระ และแนะนำสินเชื่อเพิ่มเติม
4. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย แนะนำให้ธนาคารควรจัดห้องเฉพาะไว้สำหรับให้บริการสินเชื่อ
5. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย แนะนำให้ธนาคารควรมีบอร์ดสำหรับแนะนำสินเชื่อในบริเวณด้านหน้าของธนาคาร
6. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย แนะนำให้ระบบสินเชื่อควรจะเป็นระบบออนไลน์
7. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย แนะนำให้ธนาคารควรมีพนักงานเพิ่มมากกว่านี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามระดับการศึกษา**

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และระดับการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุด	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง	36	38.71	34	36.96
มีที่อยู่อาศัยแล้วแต่ต้องการที่อยู่อาศัยใหม่	14	15.05	11	11.96
ต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยให้ผู้อื่น เช่น บิดามารดา หรือบุตร	8	8.60	12	13.04
ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น	30	32.26	31	33.69
ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น	5	5.38	4	4.35
รวม	93	100.00	92	100.00

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ในการกู้เนื่องจากยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ร้อยละ 38.71 และ 36.96 ตามลำดับ รองลงมา คือต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 32.26 และ 33.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลสินเชื่อที่ได้ศึกษาก่อนใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลที่ศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วงเงินที่ให้สินเชื่อ	49	52.69	62	67.39
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	48	51.61	58	63.04
อัตราดอกเบี้ย	73	78.49	85	92.39
ค่างวดผ่อนชำระ	62	66.67	69	75.00
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	22	23.66	25	27.17
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ	24	25.81	30	32.61
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	24	25.81	40	43.48
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อ	12	12.90	12	13.04
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	56	60.22	63	68.48
บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	38	40.86	54	58.70
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ธนาคารใช้ในการให้บริการ	10	10.75	11	11.96
ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร	26	27.96	33	35.87

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้ศึกษาข้อมูลก่อนใช้บริการสินเชื่อ คืออัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 78.49 และ 92.39 ตามลำดับ รองลงมา คือค่างวดผ่อนชำระ ร้อยละ 66.67 และ 75.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากแหล่งข้อมูลต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งข้อมูล	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ของตนเอง	26	27.96	26	28.26
ครอบครัว	11	11.83	13	14.13
เพื่อน/คนรู้จัก	59	63.44	57	61.96
สื่อต่างๆ	36	38.71	39	42.39
พนักงานธนาคาร	67	72.04	73	79.35
ประสบการณ์ของตนเอง	1	1.08	1	1.09

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้ศึกษาข้อมูลจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 72.04 และ 79.35 ตามลำดับ รองลงมา คือเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 63.44 และ 61.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด และระดับการศึกษา

แหล่งข้อมูล	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ของตนเอง	17	18.28	18	19.57
ครอบครัว	6	6.45	6	6.52
เพื่อน/คนรู้จัก	28	30.11	19	20.65
สื่อต่างๆ	3	3.22	5	5.43
พนักงานธนาคาร	39	41.94	44	47.83
รวม	93	100.00	92	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า แหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คือพนักงานธนาคาร ร้อยละ 41.94 และ 47.83 ตามลำดับ รองลงมาคือเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 30.11 และ 20.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษาเปรียบเทียบ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ได้ศึกษาเปรียบเทียบ	72	77.42	74	80.43
ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ	21	22.58	18	19.57
รวม	93	100.00	92	100.00

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับ ธนาคารอื่น ร้อยละ 77.42 และ 80.43 ตามลำดับ รองลงมาไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ ร้อยละ 22.58 และ 19.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูล คุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และ ระดับการศึกษา

รายชื่อธนาคารอื่นที่เปรียบเทียบกับธนาคารออมสิน	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	25	26.88	32	34.78
ธนาคารกสิกรไทย	35	37.63	22	23.91
ธนาคารไทยพาณิชย์	15	16.13	14	15.22
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	9	9.68	7	7.61
ธนาคารกรุงไทย	40	43.01	41	44.57
ธนาคารนครหลวงไทย	8	8.60	8	8.70
ธนาคารทหารไทย	16	17.20	17	18.48
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	25	26.88	40	43.48
ธนาคารดีบีเอส ไทยท努	0	0.00	1	1.09
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1	1.08	0	0.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 43.01 และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 44.57 จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารธนาคารกรุงไทย

รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.63 ศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารกสิกรไทย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 43.48 จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารอาคารสงเคราะห์



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้กับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในการเปรียบเทียบเพื่อเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ	3.92	มาก	4.11	มาก
ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการ	3.57	มาก	3.68	มาก
อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม	4.14	มาก	4.26	มาก
เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้	4.15	มาก	4.15	มาก
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อไม่แพง	3.42	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	3.28	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	3.35	ปานกลาง	3.66	มาก
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่มาก	2.94	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
สถานที่สะดวกในการติดต่อ และส่งชำระค่างวด	3.58	มาก	3.88	มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ	3.99	มาก	4.11	มาก
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ ทันสมัย	3.18	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
ความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร	3.76	มาก	4.01	มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ได้แก่ เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ความเชื่อถือและ

ทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร สถานที่สะดวกในการติดต่อและส่งชำระ  
คืบเงินกู้ ให้ระยะเวลาการให้ สินเชื่อตามที่ต้องการ

ยกเว้นเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา  
ระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมาก ในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา  
ตรีให้ความสำคัญระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจ เลือกลงใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และระดับการศึกษา

เหตุผล	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ให้วงเงินสินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า	45	48.39	44	47.83
ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า	42	45.16	48	52.17
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า	56	60.22	66	71.74
ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า	63	67.74	62	67.39
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำกว่า	20	21.51	26	28.26
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อยุ่งยากน้อยกว่า	32	34.41	33	35.87
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วกว่า	37	39.78	40	43.48
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อน้อยกว่า	11	11.83	15	16.30
สถานที่ในการติดต่อ และส่งชำระเงินกู้สะดวกกว่า	37	39.78	55	59.78
พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการมากกว่า	45	48.39	54	58.70
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ทันสมัยมากกว่า	5	5.38	11	11.96
ท่านมีความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคารออมสินมากกว่า	36	38.71	39	42.39
ท่านได้รับการโน้มน้าวชักจูงโดยบุคคลอื่น เช่น คนในครอบครัว เพื่อน พนักงานธนาคารออมสิน สื่อต่างๆ	20	21.51	20	21.74

จากตารางที่ 39 พบว่า เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คือ ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า ร้อยละ 67.74 รองลงมา คืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ร้อยละ 60.22

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ร้อยละ 71.74 รองลงมาคือค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า ร้อยละ 67.39



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้เปรียบเทียบกับความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และระดับการศึกษา

การรับรู้ในการบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าที่คาดหวัง (พึงพอใจมาก)	7	7.53	16	17.39
ตรงกับที่คาดหวัง (พึงพอใจ)	82	88.17	75	81.52
ต่ำกว่าที่คาดหวัง (ไม่พึงพอใจ)	4	4.30	1	1.09
รวม	93	100.00	92	100.00

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรับรู้ในการบริการตรงกับที่คาดหวัง ร้อยละ 88.17 และ 81.52 ตามลำดับ รองลงมา พึงพอใจมากโดยรับรู้ในการบริการเกินกว่าที่คาดหวัง ร้อยละ 7.53 และ 17.39 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ รับรู้ในการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังมีเพียง ร้อยละ 4.30 และ 1.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการส่งชำระค่างวดตามเงื่อนไขจำแนกตามระดับการศึกษา

การส่งชำระตามเงื่อนไข	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ส่งชำระได้ตามเงื่อนไข	88	94.62	89	96.74
ส่งชำระไม่ได้ตามเงื่อนไข	5	5.38	3	3.26
รวม	93	100.00	92	100.00

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป สามารถส่งชำระค่างวดตามเงื่อนไขร้อยละ 94.62 และ 96.74 ตามลำดับ และไม่สามารถส่งชำระค่างวดตามเงื่อนไข ร้อยละ 5.38 และ 3.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการได้รับข้อมูลข่าวสารหลังจาก ได้รับเงินกู้แล้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลที่ได้รับ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวีซ่า	49	52.69	43	46.74
วิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี	36	38.71	41	44.57
การส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น โครงการสินเชื่อเพื่อจัดซื้อเฟอร์นิเจอร์/โครงการอัตราดอกเบี้ยคงที่	18	19.35	18	19.57
การให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาต่างๆ เมื่อประสบปัญหาทางการเงิน	30	32.26	25	27.17
ไม่ได้รับการติดต่อใดๆ	22	23.66	17	18.48

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 42 พบว่า ข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้รับหลังจากได้รับเงินกู้แล้ว คือข้อมูลบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวีซ่า ร้อยละ 52.69 และ 46.74 ตามลำดับ รองลงมาคือวิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี ร้อยละ 38.71 และ 44.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ  
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา

การแนะนำ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	90	96.77	90	97.83
ไม่แนะนำ	3	3.23	2	2.17
รวม	93	100.00	92	100.00

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ  
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน  
สาขาแม่สาย ร้อยละ 96.77 และ 97.83 ตามลำดับ และไม่แนะนำมีเพียงร้อยละ 3.23 และ 2.17 ตาม  
ลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความต้องการกลับมาใช้บริการ  
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการกลับมาใช้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการกลับมาใช้บริการ	91	97.85	86	93.48
ไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ	2	2.15	6	6.52
รวม	93	100.00	92	100.00

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้ง  
แต่ปริญญาตรีขึ้นไป ต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่  
สาย ร้อยละ 97.85 และ 93.48 ตามลำดับและไม่กลับมาใช้บริการมีเพียง ร้อยละ 2.15 และ 6.52 ตาม  
ลำดับ



ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>				
วงเงินให้กู้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.09	น้อย	2.07	น้อย
ระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป	1.74	น้อย	1.83	น้อย
ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป	1.91	น้อย	2.07	น้อย
ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	1.59	น้อย	1.78	น้อย
<b>2. ด้านราคา</b>				
อัตราดอกเบี้ยสูง	1.89	น้อย	2.09	น้อย
ค่าธรรมเนียมในการกู้สูง	1.82	น้อย	2.08	น้อย
เงินค่างวดผ่อนชำระสูง	1.81	น้อย	1.91	น้อย
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>				
ทำเลที่ตั้งธนาคารไม่สะดวกต่อการติดต่อ	1.95	น้อย	1.68	น้อย
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.77	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>				
การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์น้อย	2.58	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ	1.69	น้อย	1.89	น้อย
<b>5. ด้านบุคลากร</b>				
การแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงานไม่สุภาพเรียบร้อย	1.82	น้อย	1.71	น้อย
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ	1.69	น้อย	1.51	น้อย
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ	1.58	น้อย	1.38	น้อยที่สุด
พนักงานไม่มีทักษะ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน	1.54	น้อย	1.41	น้อยที่สุด



ปัญหา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>6. ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>				
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย	2.18	น้อย	2.32	น้อย
สถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สะอาด ไม่สวยงาม	2.00	น้อย	2.07	น้อย
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เครื่อง บริการน้ำดื่ม เก้าอี้พัก อุปกรณ์เครื่องเขียน	1.73	น้อย	1.93	น้อย
<b>7. กระบวนการให้บริการ</b>				
ระเบียบ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก	2.04	น้อย	2.05	น้อย
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนาน	2.18	น้อย	2.17	น้อย
ระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ	1.60	น้อย	1.60	น้อย

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีประสบปัญหาในระดับน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์น้อย ประสบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประสบปัญหาในระดับน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์น้อย ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานไม่มีทักษะ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ประสบปัญหาในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้ของครอบครัว ต่อเดือน**

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุด	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง	29	46.03	31	39.74	10	22.73
มีที่อยู่อาศัยแล้วแต่ต้องการที่อยู่อาศัยใหม่	4	6.35	13	16.67	8	18.18
ต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยให้ผู้อื่น เช่น บิดามารดา หรือบุตร	5	7.94	9	11.54	6	13.64
ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น	23	36.51	20	25.64	18	40.91
ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น	2	3.17	5	6.41	2	4.54
รวม	63	100.00	78	100.00	44	100.00

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และ 20,000 - 40,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินที่สำคัญที่สุด คือ ยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ร้อยละ 46.03 และ 39.74 ตามลำดับ รองลงมา คือ ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 36.51 และ 25.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินที่สำคัญที่สุด คือ ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 40.91 รองลงมาคือยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ร้อยละ 22.73

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลสินเชื่อที่ได้ศึกษาก่อนใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

ข้อมูลที่ศึกษา	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วงเงินที่ให้สินเชื่อ	32	50.79	47	60.26	32	72.73
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	31	49.21	51	65.38	24	54.55
อัตราดอกเบี้ย	53	84.13	66	84.62	39	88.64
ค่างวดผ่อนชำระ	40	63.49	57	73.08	34	77.27
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	10	15.87	25	32.05	12	27.27
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ	11	17.46	27	34.62	16	36.36
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	14	22.22	31	39.74	19	43.18
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อ	4	6.34	16	20.51	4	9.09
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	39	61.90	49	62.82	31	70.45
บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	24	38.10	41	52.56	27	61.36
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ธนาคารใช้ในการให้บริการ	4	6.35	11	14.10	6	13.64
ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร	17	26.98	28	35.90	14	31.82

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 84.13 , 84.62 และ 88.64 ตามลำดับ จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือร้อยละ 63.49 , 73.08 และ 77.27 ตามลำดับจะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับค่างวดผ่อนชำระ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากแหล่งข้อมูลต่างๆ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

แหล่งข้อมูล	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ของตนเอง	21	33.33	20	25.64	11	25.00
ครอบครัว	5	7.94	10	12.82	9	20.45
เพื่อน/คนรู้จัก	37	58.73	50	64.10	29	65.91
สื่อต่างๆ	28	44.44	32	41.03	15	34.09
พนักงานธนาคาร	47	74.60	58	74.36	35	79.55
ประสบการณ์ของตนเอง	1	1.59	0	0.00	1	2.27

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 74.60 , 74.36 และ 79.55 ตามลำดับ ได้ศึกษาข้อมูลจากพนักงานธนาคาร รองลงมา ร้อยละ 58.73 , 64.10 และ 65.91 ตามลำดับ ได้ศึกษาข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จัก

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

แหล่งข้อมูล	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ของตนเอง	12	19.05	15	19.23	8	18.18
ครอบครัว	3	4.76	5	6.41	4	9.09
เพื่อน/คนรู้จัก	18	28.57	19	24.36	10	22.73
สื่อต่างๆ	4	6.35	3	3.85	1	2.27
พนักงานธนาคาร	26	41.27	36	46.15	21	47.73
รวม	63	100.00	78	100.00	44	100.00

จากตารางที่ 49 พบว่า พนักงานธนาคารเป็นแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 41.27 , 46.15 และ 47.73 ตามลำดับ

รองลงมา ร้อยละ 28.57 , 24.36 และ 22.73 ตามลำดับ คือ เพื่อน/คนรู้จัก

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

การศึกษาเปรียบเทียบ	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ได้ศึกษาเปรียบเทียบ	44	69.84	64	82.05	38	86.36
ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ	19	30.16	14	17.95	6	13.64
รวม	63	100.00	78	100.00	44	100.00

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 69.84 , 82.05 และ 86.36 ตามลำดับ ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

รองลงมา ร้อยละ 30.16 , 17.95 และ 13.64 ตามลำดับ ไม่ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูลคุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นและรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

รายชื่อธนาคารอื่นที่เปรียบเทียบกับธนาคารออมสิน	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	14	22.22	28	35.90	15	34.09
ธนาคารกสิกรไทย	14	22.22	29	37.18	14	31.82
ธนาคารไทยพาณิชย์	8	12.70	16	20.51	5	11.36
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	7	11.11	5	6.41	4	9.09
ธนาคารกรุงไทย	26	41.27	39	50.00	16	36.36
ธนาคารนครหลวงไทย	4	6.35	10	12.82	2	4.55
ธนาคารทหารไทย	7	11.11	14	17.95	12	27.27
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	24	38.10	27	34.62	14	31.82
ธนาคารดีบีเอส ไทยท努	0	0.00	1	1.28	0	0.00
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1	1.59	0	0.00	0	0.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 41.27 , 50.00 และ 36.36 ตามลำดับ จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารธนาคารกรุงไทย

รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 38.10 จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท ร้อยละ 37.18 จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารกสิกรไทย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 34.09 จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงเทพ



ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้กับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในการเปรียบเทียบเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารต่างๆ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ในการเปรียบเทียบ	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ	4.20	มาก	3.92	มาก	3.95	มาก
ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการ	3.84	มาก	3.67	มาก	3.29	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม	4.18	มาก	4.11	มาก	4.37	มาก
เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้	4.18	มาก	4.16	มาก	4.11	มาก
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อไม่แพง	3.52	มาก	3.42	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	3.41	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	3.39	ปานกลาง	3.64	มาก	3.42	ปานกลาง
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่มาก	3.14	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	2.47	น้อย
สถานที่สะดวกในการติดต่อ และส่งชำระค่างวด	3.45	ปานกลาง	3.92	มาก	3.74	มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ	3.93	มาก	4.22	มาก	3.89	มาก
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ ทันสมัย	3.16	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง
ความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร	3.82	มาก	4.08	มาก	3.66	มาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ทุกๆระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ได้แก่ ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่ เหมาะสม เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้ พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ ความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร



คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท และ 20,000-40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการ

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ สถานที่สะดวกในการติดต่อ และส่งชำระค่างวด

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อไม่แพง

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

เหตุผล	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ให้วงเงินสินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า	32	50.79	41	52.56	16	36.36
ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า	29	46.03	46	58.97	15	34.09
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า	41	65.08	55	70.51	26	59.09
ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า	43	68.25	55	70.51	27	61.36
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำกว่า	11	17.46	23	29.49	12	27.27
ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อยุ่งยากน้อยกว่า	21	33.33	31	39.74	13	29.55
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วกว่า	23	36.51	37	47.44	17	38.64
ปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อน้อยกว่า	7	11.11	14	17.95	5	11.36
สถานที่ในการติดต่อ และส่งชำระเงินกู้สะดวกกว่า	31	49.21	39	50.00	22	50.00
พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการมากกว่า	31	49.21	42	53.85	26	59.09
ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ทันสมัยมากกว่า	7	11.11	6	7.69	3	6.82
ท่านมีความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคารออมสินมากกว่า	25	39.68	35	44.84	15	34.09
ท่านได้รับการแนะนำชักจูงโดยบุคคลอื่น เช่น คนในครอบครัว เพื่อน พนักงานธนาคารออมสิน สื่อต่างๆ	14	22.22	21	26.92	5	11.36

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 53 พบว่า เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท, 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 68.25 , 70.51 และ 61.36 ตามลำดับ คือ ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า และเท่ากับร้อยละ 70.51 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ด้วย

รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 68.25 และ 61.36 ตามลำดับ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจาก อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า และ ร้อยละ 58.97 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจาก ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และรายได้ ของครอบครัวต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าที่คาดหวัง (พึงพอใจมาก)	4	6.35	14	17.95	5	11.36
ตรงกับที่คาดหวัง (พึงพอใจ)	57	90.48	61	78.20	39	88.64
ต่ำกว่าที่คาดหวัง (ไม่พึงพอใจ)	2	3.17	3	3.85	0	0.00
รวม	63	100.00	78	100.00	44	100.00

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 90.48 , 78.20 และ 88.64 ตามลำดับ มีความพึงพอใจโดยรับรู้ในการบริการตรงกับที่คาดหวัง รองลงมาพึงพอใจมาก โดยรับรู้ในการบริการเกินกว่าที่คาดหวัง ร้อยละ 6.35 , 17.95 และ 11.36 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ รับรู้ในการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังมีเพียง ร้อยละ 3.17 , 3.85 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 40,000 ที่ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการส่งชำระคืนเงินกู้ตามเงื่อนไข จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

การส่งชำระตามเงื่อนไข	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ส่งชำระได้ตามเงื่อนไข	59	93.65	76	97.44	42	95.45
ส่งชำระไม่ได้ตามเงื่อนไข	4	6.35	2	2.56	2	4.55
รวม	63	100.00	78	100.00	44	100.00

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 93.65 , 97.44 และ 95.45 ตามลำดับ สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ได้ตามเงื่อนไข และไม่สามารถส่งชำระได้ตรงตามเงื่อนไข ร้อยละ 6.35 , 2.56 และ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการได้รับข้อมูลข่าวสารหลังจาก ได้รับเงินกู้แล้ว จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

ข้อมูลที่ได้รับ	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรเครดิต	29	46.03	39	50.00	24	54.55
วิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี	26	41.27	33	42.31	18	40.91
การส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น โครงการสินเชื่อเพื่อจัดซื้อเฟอร์นิเจอร์/ โครงการอัตราดอกเบี้ยคงที่	10	15.87	18	23.08	8	18.18
การให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาต่างๆ เมื่อประสบปัญหาทางการเงิน	19	30.16	25	32.05	11	25.00
ไม่ได้รับการติดต่อใดๆ	15	23.81	18	23.08	6	13.64

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ N = 185

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 46.03 , 50.00 และ 54.55 ตามลำดับ จะได้รับข่าวสารหลังจากได้รับเงินกู้ คือบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรเครดิต รองลงมาร้อยละ 41.27 , 42.31 และ 40.91 คือวิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิ

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

การแนะนำ	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	61	96.83	75	96.15	44	100.00
ไม่แนะนำ	2	3.17	3	3.85	0	0.00
รวม	63	100.00	78	100.00	44	100.00

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท และ 20,000-40,000 บาท ร้อยละ 96.83 และ 96.15 ตามลำดับ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ทั้งนี้ ร้อยละ 3.17 และ 3.85 ตามลำดับ จะไม่แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ทุกคนจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

ความต้องการกลับมาใช้บริการ	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการกลับมาใช้บริการ	61	96.83	73	93.59	43	97.73
ไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ	2	3.17	5	6.41	1	2.27
รวม	63	100.00	78	100.00	44	100.00

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 96.83 , 93.59 และ 97.73 ตามลำดับ ต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ทั้งนี้ มีเพียงร้อยละ 3.17 , 6.41 และ 2.27 ตามลำดับที่ไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ



ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

ปัญหา	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
วงเงินให้กู้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.27	น้อย	2.05	น้อย	1.84	น้อย
ระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป	1.81	น้อย	1.82	น้อย	1.68	น้อย
ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป	2.21	น้อย	1.83	น้อย	1.95	น้อย
ภาพพจน์/ชื่อเสียงของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	1.78	น้อย	1.63	น้อย	1.66	น้อย
<b>ด้านราคา</b>						
อัตราดอกเบี้ยสูง	2.10	น้อย	1.88	น้อย	2.02	น้อย
ค่าธรรมเนียมในการกู้สูง	2.02	น้อย	1.97	น้อย	1.80	น้อย
เงินค้ำหวดก่อนชำระสูง	1.94	น้อย	1.82	น้อย	1.82	น้อย
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
ทำเลที่ตั้งธนาคารไม่สะดวกต่อการติดต่อ	1.83	น้อย	1.91	น้อย	1.64	น้อย
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.98	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์น้อย	2.60	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ	1.78	น้อย	1.78	น้อย	1.82	น้อย
<b>ด้านบุคลากร</b>						
การแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงานไม่สุภาพเรียบร้อย	1.84	น้อย	1.74	น้อย	1.68	น้อย
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ	1.70	น้อย	1.55	น้อย	1.55	น้อย
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ	1.57	น้อย	1.53	น้อย	1.27	น้อยที่สุด
พนักงานไม่มีทักษะ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน	1.49	น้อยที่สุด	1.56	น้อย	1.30	น้อยที่สุด

ปัญหา	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)					
	น้อยกว่า 20,000		20,000 – 40,000		มากกว่า 40,000	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย	2.21	น้อย	2.27	น้อย	2.27	น้อย
สถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สะอาด ไม่สวยงาม	2.02	น้อย	2.09	น้อย	1.95	น้อย
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เครื่องปรับอากาศ แก้วน้ำ อีพ็อก อุปกรณ์เครื่องเขียน	1.67	น้อย	1.94	น้อย	1.89	น้อย
<b>กระบวนการให้บริการ</b>						
ระเบียบ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก	2.05	น้อย	2.04	น้อย	2.07	น้อย
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนาน	2.27	น้อย	2.09	น้อย	2.20	น้อย
ระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ	1.51	น้อย	1.74	น้อย	1.48	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับ รายได้ ประสบปัญหาในระดับน้อยเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์น้อย ประสบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท ประสบปัญหาน้อยที่สุด เรื่องพนักงานไม่มีทักษะ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ประสบปัญหาน้อยที่สุด เรื่องพนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานไม่มีทักษะไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ