

บทที่ 4

ผลการศึกษา

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียด แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระคืน บุคคลที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจ รูปแบบที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้าน ราคา, ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย, ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด, ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้าน กระบวนการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยความพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา, ด้านสถานที่จัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการ ให้บริการและ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

4.1 ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษา ข้อมูลทั่วไปของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ด้านตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.5

ด้านตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ลำดับสองคือ อายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 และลำดับสาม คือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19

ด้านสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.0 ลำดับสอง คือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.5 และลำดับสาม คือ มีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.5

ด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.5 ลำดับสอง คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และลำดับสาม คือ ระดับการศึกษานอนปริญญา คิดเป็นร้อยละ 11.5

ด้านยอดขายอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นหุ้นส่วน /เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 34.5 ลำดับสอง คือ อาชีพ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.5 และลำดับสาม คือ อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.5

ด้านรายได้เฉลี่ย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 ลำดับสองคือ มีรายได้เฉลี่ย 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.0 และลำดับสาม คือ รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.5 ดังแสดงในตาราง ที่ 4.1

ตาราง 4.1 แสดงผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ
ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	109	54.5
หญิง	91	45.5
รวม	200	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	38	19.0
30 - 40 ปี	94	47.0
มากกว่า 50 ปี	68	34.0
รวม	200	100.0
สถานภาพ		
โสด	77	38.5
สมรส	106	53.0
หย่าร้าง	17	8.5
รวม	200	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	18	11.5
อนุปริญญา	20	10.0
ปริญญาตรี	125	62.5
สูงปริญญาตรี	36	18.5
รวม	200	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ	27	13.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	7.0
พนักงานบริษัท	65	32.5
หุ้นส่วน /เจ้าของกิจการ	69	34.5
อื่น ๆ	25	12.5
รวม	200	100.0
รายได้เฉลี่ย		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	51	25.5
20,001-40,000 บาท	52	26.0
40,001-60,000 บาท	25	12.5
มากกว่า 60,000 บาท	72	36.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระคืน บุคคลที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจ รูปแบบที่อยู่อาศัย

4.2.1 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่วงเงินอนุมัติต่ำกว่า 1,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.5 ลำดับสอง คือวงเงินอนุมัติมากกว่า 2,500,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 26.5 และลำดับสาม คือ วงเงินอนุมัติ 1,500,000 - 2,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 ดัง แสดงในตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินอนุมัติ

วงเงินอนุมัติ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,500,000 บาท	107	53.5
1,500,000 - 2,500,000 บาท	40	20.0
มากกว่า 2,500,000 บาท	53	26.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.2 อัตราดอกเบี้ย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เลือกการคิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate) ตามประกาศของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเลือกการคิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate) ตามประกาศของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 25.0 ดังแสดง ในตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย

อัตราดอกเบี้ย	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate)	150	75.0
อัตราดอกเบี้ยลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate)	50	25.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.3 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.0 ลำดับสอง คือ เลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และลำดับสาม คือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 ดังแสดงในตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ระยะเวลา	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	78	39.0
16 – 20 ปี	46	23.0
21 – 25 ปี	24	12.0
26 – 30 ปี	52	26.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.4 จำนวนเงินในการผ่อนชำระ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระ มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 ลำดับสอง คือ เลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.5 และลำดับสาม คือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 ดังแสดงในตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนเงินในการผ่อนชำระ

จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	13.0
5,000 -10,000 บาท	55	27.5
10,001-15,000 บาท	28	14.0
15,001-20,000 บาท	24	12.0
มากกว่า 20,000 บาท	67	33.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.4 วิธีการชำระคืน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เลือกวิธีการชำระคืน โดยตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 79.5 และ เลือกวิธีการชำระคืน โดยชำระผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 20.5 ดังแสดงในตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวิธีการชำระคืน

วิธีการชำระคืน	จำนวน	ร้อยละ
ตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	159	79.5
ผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร	41	20.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.4 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ลำดับสอง คือ ครอบครัว /ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 31.0 ลำดับสาม คือ พนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 8.5 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวเอง	100	50.0
ครอบครัว /ญาติพี่น้อง	62	31.0
เพื่อน	10	5.0
พนักงานธนาคาร	17	8.5
สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์	11	5.5
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.4 รูปแบบที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีรูปแบบที่อยู่อาศัย เป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 68.0 ลำดับสอง คือ อาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 12.5 และลำดับสาม คือ อาคารทาวน์เฮ้าส์ คิดเป็นร้อยละ 12.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรูปแบบที่อยู่อาศัย

รูปแบบที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	136	68.0
บ้านแฝด	3	1.5
ทาวน์เฮ้าส์	24	12.0
อาคารพาณิชย์	25	12.5
ห้องชุด	12	6.0
รวม	200	100.0

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

เป็นการวิเคราะห์ว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์หรือไม่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อนที่อยู่อาศัย โดยจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งจะทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค -สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย รายละเอียดจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ กับเพศ ค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 7.285$ ค่า (Sig) = 0.026 มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ นั่นคือเพศชายและหญิงจะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่างกันคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพศชายได้รับอนุมัติมากกว่าเพศหญิง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ กับ อายุ ค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 22.542$ ค่า (Sig) = 0.000 มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าอายุ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ นั่นคือแต่ละช่วงอายุจะได้รับอนุมัติสินเชื่อที่ต่างกัน คือ ช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี จะได้รับอนุมัติมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ กับสถานภาพ ค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 19.952$ ค่า (Sig) = 0.001 มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ นั่นคือแต่ละสถานภาพจะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่างกันคือ สถานภาพสมรสจะได้รับอนุมัติมากกว่า สถานภาพโสดและหย่าร้าง

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ กับ อาชีพ ค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 58.726$ ค่า (Sig) = 0.000 มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ นั่นคือแต่ละอาชีพได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่างกัน นั่นคือ อาชีพหุ้นส่วน/เจ้าของกิจการ จะได้รับอนุมัติ มากกว่าอาชีพอื่นๆ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ กับ ระดับการศึกษา ค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 31.710$ ค่า (Sig) = 0.000 มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ นั่นคือแต่ละระดับการศึกษาจะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่างกันคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติระดับการศึกษาปริญญาตรีจะได้รับอนุมัติมากกว่า ระดับการศึกษาอื่นๆ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 80.015$ ค่า (Sig) = 0.000 มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ นั่นคือระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่างกันคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ได้รับอนุมัติมากกว่าระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อ ที่อยู่อาศัย	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม	χ^2 (Sig.) (Cells%)
	ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000		
เพศ					df=1
ชาย	49(24.5%)	27(13.5%)	33(16.5%)	10(54.5%)	7.285
หญิง	58(29.0%)	13(6.5%)	20(10%)	91(45.5%)	(0.026)
รวม	107(53.5%)	40(20.0%)	53(26.5%)	200(100.0%)	(.0%)
อายุ					df=2
ต่ำกว่า 30 ปี	32(16.0%)	4(2.0%)	2(1.0%)	38(19.0%)	22.642
30-40 ปี	50(25.0%)	18(9.0%)	26(13.0%)	94(47.0%)	(0.000)
มากกว่า 40 ปี	25(12.5%)	18(9.0%)	25(12.5%)	68(34.0%)	(.0%)
รวม	107(53.5%)	40(20.0%)	53(26.5%)	200(100.0%)	(.0%)
สถานภาพ					df=2
โสด	53(26.5%)	11(5.5%)	13(6.5%)	77(38.5%)	19.952
สมรส	51(25.5%)	21(10.5%)	34(17.5%)	106(53.0%)	(0.001)
หย่าร้าง	3(1.5%)	8(4.0%)	6(3.0%)	17(8.5%)	(22.2%)
รวม	107(53.5%)	40(20.0%)	53(26.5%)	200(100.0%)	(22.2%)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม	χ^2 (Sig.) (Cells%)
	ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000		
อาชีพ					
ข้าราชการ	21(10.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	27(13.5%)	df=4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9(4.5%)	4(2.0%)	1(0.5%)	14(7.0%)	46.794
พนักงานบริษัท	48(24.0%)	8(4.0%)	9(4.5%)	65(32.5%)	(0.000)
เจ้าของกิจการ	19(9.5%)	16(8.0%)	34(17.0%)	69(34.5%)	(13.33%)
อื่นๆ	10(5.0%)	9(4.5%)	6(3.0%)	25(12.5%)	
รวม	107(53.5%)	40(20.0%)	53(26.5%)	200(100.0%)	
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าอนุปริญญา	10(5.0%)	2(24.5%)	6(3.0%)	18(9.0%)	df=3
อนุปริญญา	5(2.5%)	9(4.5%)	6(3.0%)	20(10.0%)	31.710
ปริญญาตรี	82(41.0%)	18(9.0%)	25(12.5%)	125(62.5%)	(0.000)
สูงปริญญาตรี	10(5.0%)	11(5.5%)	16(8.0%)	37(18.5%)	(22.2%)
รวม	107(53.5%)	40(20.0%)	53(26.5%)	200(100.0%)	

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			รวม	χ^2 (Sig.) (Cells%)
	ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	48(24.0%)	1(0.5%)	2(1.0%)	51(25.5%)	df=3
20,001-40,000 บาท	35(17.5%)	10(5.0%)	7(3.5%)	52(26.0%)	80.015
40,001-60,000 บาท	11(5.5%)	8(4.0%)	6(3.0%)	25(12.5%)	(0.000)
มากกว่า 60,000 บาท	13(6.5%)	21(10.5%)	38(19.0%)	72(36.0%)	(.0%)
รวม	107(53.5%)	40(20.0%)	53(26.5%)	200(100.0%)	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

โดยปัจจัยที่ศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยมากน้อยเพียงใด โดยการจัดเรียงคะแนนรวมหาระดับการให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

(1) **ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่**

อาศัย ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องของธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 80-90% ของราคาประเมิน ลำดับสองให้ความสำคัญในเรื่องของลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน และลำดับสามให้ความสำคัญในเรื่องที่ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระสูงสุดถึง 30 ปี

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่มให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ดังแสดงในตาราง ตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ธนาคารให้วงเงินกู้ถึง 80-90% ของราคาประเมิน	คะแนนรวม	285	99	141	525
	ลำดับ	1	1	1	1
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขาย	คะแนนรวม	154	59	66	279
	ลำดับ	2	2	2	2
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี่ยประกันต่างๆเต็มจำนวน	คะแนนรวม	81	37	54	172
	ลำดับ	4	4	4	4
ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี	คะแนนรวม	125	45	57	227
	ลำดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการคำนวณ

(2) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200ราย พบว่าปัจจัยด้านราคากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับหนึ่งในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ลำดับสอง ให้ความสำคัญในเรื่องของ การคิดค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น และลำดับสาม ให้ความสำคัญในเรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงิน

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่มให้ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวมดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร	คะแนนรวม	208	111	141	536
	ลำดับ	1	1	1	1
การคิดค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น	คะแนนรวม	207	72	97	376
	ลำดับ	2	2	2	2
อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงิน	คะแนนรวม	151	57	80	288
	ลำดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการคำนวณ

(3) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200ราย พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับหนึ่งในเรื่องของการ มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่ทำการธนาคารได้ ลำดับสอง ให้ความสำคัญในเรื่องของธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการด้านสินเชื่อทั่วประเทศ และลำดับสาม ให้ความสำคัญในเรื่องลูกค้าสามารถแจ้งความต้องการขอรับบริการด้านสินเชื่อผ่านระบบ เว็บไซต์ของธนาคารได้

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่มให้ให้ลำดับและระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวมดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการด้านสินเชื่อทั่วประเทศ	คะแนนรวม	236	91	118	445
	ลำดับ	2	2	2	2
มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่	คะแนนรวม	240	92	123	455
	ลำดับ	1	1	1	1
ลูกค้าสามารถแจ้งความต้องการขอรับบริการด้านสินเชื่อผ่านระบบเว็บไซต์ของธนาคารได้	คะแนนรวม	166	57	77	300
	ลำดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการคำนวณ

(4) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริม
การตลาดกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับหนึ่งในเรื่องของการที่ได้รับคำแนะนำจาก
พนักงานธนาคารมากที่สุด ลำดับสองคือ เรื่องของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทิว, วิทยุ,
อินเทอร์เน็ต, สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และลำดับสามคือ เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์
ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้
ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่มให้ให้ลำดับและระดับความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด
ไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวมดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ
ที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ของธนาคาร	คะแนนรวม	297	109	128	512
	ลำดับ	1	1	1	1
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทิว, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, สื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ	คะแนนรวม	197	70	107	374
	ลำดับ	2	2	2	2
การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ	คะแนนรวม	165	60	83	308
	ลำดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการคำนวณ

(5) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับหนึ่งในเรื่องของพนักงานมีความรู้ความสามารถที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ลำดับสองคือ เรื่องการบริการที่ดีของพนักงาน และลำดับสามคือ ให้ความสำคัญในเรื่องการแนะนำและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่มให้ให้ลำดับและระดับความสำคัญต่อปัจจัย ด้านบุคลากร ไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านบุคลากร		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ	คะแนนรวม	246	85	114	445
	ลำดับ	1	1	1	1
การบริการที่ดีของพนักงาน	คะแนนรวม	185	71	92	348
	ลำดับ	2	2	2	2
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	คะแนนรวม	95	34	48	177
	ลำดับ	4	4	4	4
บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม	คะแนนรวม	15	9	7	31
	ลำดับ	5	5	5	5
การแนะนำและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ	คะแนนรวม	101	42	57	200
	ลำดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการคำนวณ

(6) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับหนึ่งในเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ลำดับสอง คือ เรื่องขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน และลำดับสามคือ เรื่องเอกสารในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินต่ำกว่า 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยกระบวนการเรื่องขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เป็นลำดับหนึ่ง และให้ปัจจัยด้าน ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วเป็นลำดับสอง ส่วนกลุ่มผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อ 1,500,000 – 2,500,000 บาท ให้ลำดับความสำคัญลำดับหนึ่งคือระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว และให้ลำดับสองคือ ขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	คะแนนรวม	225	80	95	400
	ลำดับ	1	2	2	2
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	คะแนนรวม	208	87	109	404
	ลำดับ	2	1	1	1
เอกสารในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	คะแนนรวม	141	51	77	269
	ลำดับ	3	3	3	3
มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญาจ้าง	คะแนนรวม	50	11	23	84
	ลำดับ	4	4	4	4
มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	คะแนนรวม	18	9	14	41
	ลำดับ	5	5	5	5

**(7) ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ**

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง
กายภาพกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นลำดับหนึ่งในเรื่อง อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง
ลำดับสอง ให้ความสำคัญในเรื่อง อาคารสถานที่สะอาด และลำดับสาม ให้ความสำคัญในเรื่อง
สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับ
อนุมัติวงเงิน 1, 500,00 บาทและวงเงิน 2,500,000 บาทให้ความสำคัญลำดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพอาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวางในระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับ
สองคือ อาคารสถานที่สะอาด และกลุ่มผู้ได้รับอนุมัติเงิน 1,500,00 – 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญ
เป็นลำดับหนึ่งคือ อาคารสถานที่สะอาด ลำดับสองคืออาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง ส่วน
กลุ่มที่ได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับหนึ่งคือ อาคาร สถานที่
ของธนาคารกว้างขวางในระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับสองคือ อาคารสถานที่สะอาดในระดับ
ความสำคัญปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
อาคาร สถานที่ของธนาคาร กว้างขวาง	คะแนนรวม	225	75	106	406
	ลำดับ	1	2	1	1
อาคารสถานที่สะอาด	คะแนนรวม	179	78	91	348
	ลำดับ	2	1	2	2
การตกแต่งของอาคารสำนักงานมี ความทันสมัย	คะแนนรวม	80	18	38	136
	ลำดับ	4	4	4	4
สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	คะแนนรวม	156	69	83	308
	ลำดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญทางปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 200 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญปัจจัยด้านด้านบุคลากรมากที่สุดเป็นลำดับหนึ่ง ลำดับสองให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ และลำดับสามให้ความสำคัญในด้านราคา ดังแสดงในตาราง 4.17

ตาราง 4.17 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่	คะแนนรวม (คะแนน)	ลำดับของระดับ ความสำคัญ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	255	2
2. ด้านราคา	234	3
3. ด้านการจัดจำหน่าย	100	5
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	210	4
5. ด้านบุคลากร	262	1
6. ด้านกระบวนการ	49	7
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	90	6

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญเป็นลำดับที่หนึ่ง คือ ธนาคารให้วงเงินกู้ถึง 80-90% ของราคาประเมินในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองคือ ให้ความสำคัญในการที่ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสามคือ ให้ความสำคัญในการที่ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่มให้ลำดับและระดับความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์ไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวมดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ธนาคารให้วงเงินกู้ถึง 80-90% ของ ราคาประเมิน	ค่าเฉลี่ย	2.69	2.80	2.87	2.76
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของ ราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ ธนาคารสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	2.46	2.48	2.53	2.48
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	2	2
ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบีย ประกันต่างๆเต็มจำนวน	ค่าเฉลี่ย	2.27	2.38	2.51	2.36
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
	ลำดับ	4	4	4	4
ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี	ค่าเฉลี่ย	2.48	2.43	2.43	2.46
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	3	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.48	2.52	2.59	2.52
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านาคกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ต่อความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นลำดับหนึ่ง คือ อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับสอง คือ ให้ความสำคัญในการคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสามคือ ให้ความสำคัญในอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงินในระดับความพึงพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่ม โดยกลุ่มผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งต่อปัจจัยด้าน อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ให้ความสำคัญ ลำดับสองคือปัจจัยด้านการคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 1,500,000 – 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับสอง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงินในระดับความพึงพอใจปานกลาง และผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ให้ความสำคัญ ลำดับสองต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงินในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	2.56	2.78	2.75	2.65
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย	2.20	2.33	2.30	2.24
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	3	3	2
อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงิน	ค่าเฉลี่ย	2.07	2.38	2.36	2.20
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	2	2	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.28	2.50	2.47	2.36
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านานาชาติกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ต่อความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง คือ มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่ทำการธนาคารได้ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสอง ให้ความสำคัญ ในการที่ธนาคารมี จำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสาม ให้ความสำคัญ ในการที่ลูกค้าสามารถแจ้งความต้องการขอรับบริการด้านสินเชื่อผ่านระบบ เว็บไซต์ของธนาคารได้ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่ม โดยกลุ่มผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งต่อปัจจัยด้าน มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่ทำการธนาคารได้ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และ ให้ความสำคัญ ลำดับสองคือปัจจัยด้าน ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการด้านสินเชื่อทั่วประเทศ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 1,500,000 – 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านมีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่ทำการธนาคารได้ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสอง ให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้าน ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการด้านสินเชื่อทั่วประเทศในระดับความพึงพอใจปานกลาง และผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้าน ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการด้านสินเชื่อทั่วประเทศในระดับความพึงพอใจมาก และ ให้ความสำคัญ ลำดับสองต่อปัจจัยด้านมีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่ทำการธนาคารได้ในระดับความพึงพอใจปานกลางดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการด้านสินเชื่อทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย	2.39	2.45	2.58	2.46
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	1	2
มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่ทำการธนาคารได้	ค่าเฉลี่ย	2.46	2.70	2.53	2.53
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	2	1
ลูกค้าสามารถแจ้งความต้องการขอรับบริการด้านสินเชื่อผ่านระบบเว็บไซต์ของธนาคารได้	ค่าเฉลี่ย	2.12	2.03	1.94	2.06
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	3	3	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.32	2.39	2.35	2.35
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ต่อความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับหนึ่ง คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสอง ให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทิว, วิทยู, อินเทอร์เน็ต , สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสาม ให้ความสำคัญในการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอในระดับความพึงพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งต่อปัจจัยด้าน การได้รับคำแนะนำจากพนักงานของธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก และ ให้ความสำคัญ ลำดับสองคือปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทิว, วิทยู, อินเทอร์เน็ต , สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 1,500,000 – 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้าน การได้รับคำแนะนำจากพนักงานของธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทิว, วิทยู, อินเทอร์เน็ต ,สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆในระดับความพึงพอใจมาก และผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานของธนาคาร ในระดับความพึงพอใจมาก และ ให้ความสำคัญลำดับสองต่อปัจจัยด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	2.50	2.73	2.72	2.61
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, สื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	2.18	2.70	2.11	2.27
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	3	2
การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	2.18	2.35	2.26	2.24
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	3	2	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.29	2.59	2.36	2.37
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านบุคลากร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านักวิชาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสอง ให้ความสำคัญ ในการบริการที่ดีของ พนักงานในระดับความพึงพอใจมาก และลำดับสามให้ความสำคัญในการแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ต่าง ๆ ในระดับความพึงพอใจมาก

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับอนุมัติวงเงินทั้ง 3 กลุ่มให้ลำดับและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวมดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
พนักงานมีความรู้ความสามารถทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.59	2.75	2.79	2.68
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	1	1	1	1
การบริการที่ดีของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	2.53	2.68	2.68	2.63
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	2	2	2	2
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.50	2.58	2.68	2.57
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	3	4	2	4
บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	2.35	2.25	2.47	2.36
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	5	5	5	5
การแนะนำและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	2.50	2.68	2.68	2.61
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
	ลำดับ	4	2	4	3
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.47	2.59	2.66	2.55
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านาคกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง กับระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสองให้ความสำคัญในเอกสารในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากระดับความพึงพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งต่อปัจจัยด้าน มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญาจ้างเองในระดับความพึงพอใจปานกลาง และ ให้ความสำคัญลำดับสองคือปัจจัยด้านมีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้วในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 1,500,000 – 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วในระดับความพึงพอใจปานกลาง ลำดับสองให้ความสำคัญกับปัจจัยขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่งกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วและเอกสารในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
ขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยากหลาย ขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	2.14	2.43	2.36	2.26
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	2	3	3
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	2.14	2.45	2.42	2.28
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	3	1	1	1
เอกสารในการยื่นขอสินเชื่อไม่ ยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	2.13	2.43	2.42	2.27
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	5	2	1	2
มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติ กรรมสัญญาจ้าง	ค่าเฉลี่ย	2.20	2.10	2.32	2.21
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	5	4	4
มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	ค่าเฉลี่ย	2.16	2.18	2.21	2.18
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	4	5	5
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.15	2.32	2.35	2.23
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านาคกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งต่อด้าน อาคารสถานที่ของธนาคารกว้างขวาง ระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสองให้ความสำคัญในด้าน สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอในระดับความพึงพอใจปานกลาง และอันดับที่สามให้ความสำคัญต่อด้านอาคารสถานที่สะอาดดีในระดับความพึงพอใจปานกลาง แสดงในตารางที่ 4.24

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,500,000 ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งต่อบังคับด้าน อาคารสถานที่สะอาดในระดับความพึงพอใจปานกลาง และ ให้ความสำคัญ ลำดับ สองคือบังคับด้าน อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวางในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 1,500,000 – 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับที่หนึ่งกับบังคับด้านสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองให้ความสำคัญ กับบังคับ อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง ในระดับความพึงพอใจมาก และผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งกับบังคับด้านอาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และให้ความสำคัญอันดับที่สองต่อบังคับด้านอาคารสถานที่สะอาดและสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (บาท)			
		ต่ำกว่า 1,500,000	1,500,000 - 2,500,000	มากกว่า 2,500,000	รวม
อาคาร สถานที่ของธนาคาร กว้างขวาง	ค่าเฉลี่ย	2.36	2.55	2.45	2.42
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	2	1	1
อาคารสถานที่สะอาด	ค่าเฉลี่ย	2.37	2.48	2.34	2.39
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	1	3	2	3
การตกแต่งของอาคารสำนักงานมี ความทันสมัย	ค่าเฉลี่ย	2.16	2.18	2.06	2.14
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	4	4	4	4
สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	2.36	2.58	2.34	2.40
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	ลำดับ	2	1	2	2
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.31	2.45	2.30	2.34
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจทางปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 200 ราย พบว่า ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญในด้านบุคลากรเป็นลำดับที่หนึ่งในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับความพึงพอใจมาก และลำดับสาม ให้ความสำคัญด้านราคาในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตาราง 4.25 แสดงลำดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับความสำคัญ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.52	มาก	2
2. ด้านราคา	2.37	ปานกลาง	3
3. ด้านการจัดจำหน่าย	2.35	ปานกลาง	5
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.36	ปานกลาง	4
5. ด้านบุคลากร	2.55	มาก	1
6. ด้านกระบวนการ	2.23	ปานกลาง	7
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.34	ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ย	2.39	ปานกลาง	

ที่มา : จากตารางที่ 4.18 – 4.23