

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขต เชียงใหม่ 2 โดยทำการสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเคหะธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำนวน 300 ราย โดยแบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสาขาในเมืองมีจำนวน 133 ราย และลูกค้าที่ใช้บริการ สาขานอกเมืองจำนวน 167 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่ง ผลการศึกษามีดังนี้คือ

4.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 54 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและ นอกเมืองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 และ 50.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขต เชียงใหม่ 2 จำแนกตามเพศ

เพศ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	56	42.1	82	49.1	138	46
หญิง	77	57.9	85	50.9	162	54
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุ 31– 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 – 50 ปี และอายุ 41 – 50 คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 18.0 ตามลำดับ อายุต่ำสุด 25 ปี สูงสุด 61 ปี เฉลี่ย 38 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองมีช่วงอายุ 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 และ 15.0 ตามลำดับ อายุต่ำสุด 25 ปี สูงสุด 59 ปี เฉลี่ย 40 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีช่วงอายุ 31– 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุ 41 – 50 คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ 20.3 ตามลำดับ ต่ำสุด 26 ปี สูงสุด 61 ปี เฉลี่ย 37 ปี (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขต เชียงใหม่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25 – 30 ปี	20	15.0	34	20.3	54	18.0
31 – 40 ปี	50	37.6	69	41.3	119	39.7
41 – 50 ปี	51	38.4	49	29.4	100	33.3
51 ปีขึ้นไป	12	9.0	15	9.0	27	9.0
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด(ปี)	25		26		25	
สูงสุด(ปี)	59		61		61	
เฉลี่ย(ปี)	40		37		38	

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.3 สถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 60.0 รองลงมามีสถานภาพโสด ร้อยละ 32.6 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 59.4 และ 60.5 ตามลำดับ รองลงมามีสถานภาพโสด ร้อยละ 36.1 ร้อยละ 30.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขต
เชียงใหม่ 2 จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	48	36.1	50	30.0	98	32.6
สมรส/อยู่ ด้วยกัน	79	59.4	101	60.5	180	60.0
หย่า/แยกกันอยู่	6	4.5	16	9.5	22	7.4
รวม	133	100	167	100	215	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.4 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.0 รองลงมาได้รับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 31.3 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและลูกค้ำที่ใช้บริการสาขานอกเมืองส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.6 และ 53.3 ตามลำดับ รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32.3 และ 30.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขต
เชียงใหม่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	32.3	51	30.5	94	31.3
ปริญญาตรี	70	52.6	89	53.3	159	53.0
สูงกว่าปริญญา ตรี	20	15.1	27	16.2	47	15.7
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.5 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 24.4 และ 18.3 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมามีอาชีพข้าราชการและธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 21.1 ตามลำดับ เนื่องจากสาขาในเมืองมีสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและข้าราชการ ร้อยละ 26.9 และ 15.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	29	21.8	26	15.6	55	18.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	15.0	23	13.8	43	14.3
พนักงานบริษัทเอกชน	36	27.1	49	29.4	85	28.3
รับจ้างทั่วไป	20	15.0	24	14.3	44	14.7
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	28	21.1	45	26.9	73	24.4
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 45,001- 60,000 และระหว่าง 35,001- 45,000 คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ 18.7 ตามลำดับ รายได้ต่ำสุด 7,600 บาท สูงสุด 300,000 บาท เฉลี่ย 40,263 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท และระหว่าง 45,001- 60,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 18.8 ตามลำดับ รายได้ต่ำสุด 8,000 บาท สูงสุด 237,000 บาท เฉลี่ย 35,206 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 45,001- 45,000 บาท และ ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 19.8 และ 16.8 ตามลำดับ รายได้ต่ำสุด 7,600 บาท สูงสุด 300,000 บาท เฉลี่ย 45,802 บาท (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	21	15.8	26	15.6	47	15.7
15,001 - 30,000 บาท	41	30.8	53	31.7	94	31.3
30,001 - 45,000 บาท	28	21.1	28	16.8	56	18.7
45,001 – 60,000 บาท	25	18.8	33	19.8	58	19.3
60,001 บาท ขึ้นไป	18	13.5	27	16.1	45	15.0
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด (บาท)	8.000		7.600		7,600	
สูงสุด (บาท)	237,000		300.000		300,000	
เฉลี่ย (บาท)	35,206		45,802		40,263	

ที่มา: จากการศึกษา

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 2

หัวข้อนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะโดยอาศัยกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเรียงอันดับความสำคัญของปัจจัยออกเป็น 7 อันดับ โดยหมายเลข 1 สำคัญที่สุด และหมายเลข 7 สำคัญน้อยที่สุด แล้วนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งการนำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะในภาพรวม 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะจำแนกตามอาชีพ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะจำแนกตามรายได้ นอกจากนี้ยัง

ทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะ โดยใช้สถิติค่า t (t-test) ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้ คือ

4.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 5.70 อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมิน ลูกค้านำสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% ของราคาซื้อขาย ในกรณีซื้อบ้านใน โครงการที่ธนาคารออมสินสนับสนุน ธนาคารออมสินมีการเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี ลูกค้านำสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี่ยประกันเต็มจำนวน และธนาคารออมสินให้ลูกค้านำผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อเคหะและพนักงานธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้คำแนะนำที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคาซึ่งสอดคล้องกับงานการศึกษาของ วรสนันท์ ใจจิตร (2552) ที่พบว่าปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับ 1 ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวีของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน แต่แตกต่างจากงานการศึกษาของจินดา พิษพันธ์ไพศาล (2551) ที่พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสมและอัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันที่มีตามความเหมาะสม ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ และงานการศึกษาของกนกพิชญ์ สมกองแก้ว (2552) พบว่า ปัจจัยทางด้านบุคลากรสำคัญมากที่สุดในเรื่องของการบริการที่ดีของพนักงานธนาคารและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.76 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 และอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของลูกค้าธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทั่ว

ประเทศอาเซอร์ไบจาน สถานที่ของธนาคารออมสินกว้างขวาง และที่จอดรถมีเพียงพอต่อการบริการและลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM เคนเตอร์เซอร์วิส มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองป้จจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนั 1 คือป้จจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.66 อันดับ 2 คือป้จจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 และอันดับ 3 คือป้จจัยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางความคิดเห็นเกี่ยวกับป้จจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนั ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและนอกเมือง พบว่า ในป้จจัย 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีความคิดเห็นแตกต่างกันเพียง 1 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 คือ ด้านการจัดจำหน่าย โดยกลุ่มอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองให้คะแนนป้จจัยด้านการจัดจำหน่ายสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง ส่วนป้จจัยด้านผลิตภัณฑ์ ป้จจัยด้านราคา ป้จจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ป้จจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และป้จจัยด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.7)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เคหะ	สาขาในเมือง (n=133)		สาขานอกเมือง (n=167)		รวม		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
1. ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมิน ลูกค้านำสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% ของราคาซื้อขาย ในกรณีซื้อบ้านในโครงการที่ธนาคารออมสินสนับสนุน ธนาคารออมสินมีการเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี่ยประกันเต็มจำนวน และธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี	4.64	2	4.84	2	4.75	2	0.504 (0.616)
2. ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	5.76	1	5.66	1	5.70	1	0.333 (0.740)
3. ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของลูกค้าธนาคารออมสินตั้งอยู่ที่ศูนย์อสังหาริมทรัพย์ของธนาคารออมสินมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทั่วประเทศ อาคาร สถานที่ของธนาคารออมสินกว้างขวาง และที่จอดรถมีเพียงพอต่อการบริการและลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.24	3	3.54	4	3.85	4	1.783* (0.078)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารออมสินการได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมและเสนออัตราดอกเบี้ยแบบพิเศษในงานมหกรรมการเงินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และธนาคารออมสินให้สิทธิพิเศษแก่พนักงานในหน่วยงานต่างๆ ที่ธนาคารออมสินได้มีการทำบันทึกข้อตกลงไว้ เช่น ได้รับดอกเบี้ยต่ำกว่าปกติ	3.08	6	3.22	6	3.16	6	0.384 (0.702)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เคหะ	สาขาในเมือง (n=133)		สาขานอกเมือง (n=167)		รวม		ค่า t (p-value)
	ค่า เฉลี่ย	อันดับ	ค่า เฉลี่ย	อันดับ	ค่า เฉลี่ย	อันดับ	
5. ด้านบุคลากร พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อเคหะและพนักงานธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำที่ดี	3.92	4	4.44	3	4.21	3	-1.561 (0.122)
6. ด้านกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็วและเอกสารประกอบการยื่นขอกู้ไม่ยุ่งยาก	2.60	7	2.76	7	2.69	7	-0.498 (0.620)
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อของธนาคารออมสิน	3.76	5	3.54	4	3.64	5	0.598 (0.551)

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะ จำแนกตามอาชีพ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะที่ใช้บริการสาขาในเมือง จำแนกตามอาชีพ จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.67 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 และอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.9 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีคะแนนเฉลี่ย 4.55 และอันดับ 3 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองจำแนกตามอาชีพ พบว่า ในปัจจัย 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกะหนะจำแนกตามอาชีพของธนาคารออมสินสาขาในเมือง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ พนักงาน บริษัทเอกชน		รับจ้างทั่วไป/ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย		ค่า t (p - value)
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	5.00	2	4.10	3	1.152 (0.127)
2. ด้านราคา	5.67	1	5.90	1	-0.658 (0.514)
3. ด้านการจัดจำหน่าย	4.03	4	4.55	2	-0.895 (0.375)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.90	6	3.35	6	-0.915 (0.365)
5. ด้านบุคลากร	4.13	3	3.60	5	1.081 (.285)
6. ด้านกระบวนการ	2.50	7	2.75	7	-0.524 (0.603)
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.77	5	3.75	4	0.029 (0.977)

ที่มา: จากการศึกษา

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะที่ใช้บริการสาขานอกเมือง จำแนกตามอาชีพ จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.72 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 5.19 และอันดับ 3 คือปัจจัยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.56 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ย 4.83 และอันดับ 3 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในปัจจัย 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกันเพียง 1 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง ที่มีอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ให้คะแนนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกะจำแนกตามอาชีพของธนาคาร
ออมสินสาขานอกเมือง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ พนักงาน บริษัทเอกชน		รับจ้างทั่วไป/ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	5.19	2	4.22	3	1.731* (0.090)
2. ด้านราคา	5.72	1	5.56	1	0.317 (0.753)
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.56	4	3.50	5	0.109 (0.914)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.34	5	3.00	6	0.597 (0.553)
5. ด้านบุคลากร	4.22	3	4.83	2	-1.298 (0.200)
6. ด้านกระบวนการ	2.72	7	2.83	7	-0.245 (0.808)
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.25	6	4.06	4	-1.631 (0.110)

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะที่ใช้บริการสาขาในเมือง จำแนกตามรายได้ จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่รายได้ไม่เกิน 30,000 บาทและกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.90 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 และอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีคะแนนเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.57 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 และอันดับ 3 คือปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีคะแนนเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง จำแนกตามรายได้ พบว่า ในปัจจัย 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกะหนะจำแนกตามรายได้ของธนาคารออมสินสาขาในเมือง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะ	ไม่เกิน 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.59	2	4.72	2	-0.217 (0.829)
2. ด้านราคา	5.90	1	5.57	1	0.749 (0.358)
3. ด้านการจัดจำหน่าย	4.03	3	4.52	3	0.347 (0.398)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.07	6	3.10	6	0.911 (0.958)
5. ด้านบุคลากร	3.72	5	4.19	4	0.877 (0.347)
6. ด้านกระบวนการ	2.79	7	2.33	7	0.116 (0.333)
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.90	4	3.57	5	0.574 (0.569)

ที่มา: จากการศึกษา

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะหนะที่ใช้บริการสาขานอกเมือง จำแนกตามรายได้ จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่รายได้ไม่เกิน 30,000 บาทและกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.41 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 5.09 และอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ย 4.69 ตามลำดับ

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 6.11 อันดับ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 และอันดับ 3 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีคะแนนเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง จำแนกตามรายได้ พบว่า ในปัจจัย 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันเพียง 1 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ให้คะแนนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะจำแนกตามรายได้ของธนาคารออมสินสาขานอกเมือง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเคหะ	ไม่เกิน 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	5.09	2	4.39	2	1.246 (0.219)
2. ด้านราคา	5.41	1	6.11	1	-1.393 (0.170)
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.38	4	3.83	5	-0.803 (0.426)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.81	6	3.95	3	-2.043** (0.047)
5. ด้านบุคลากร	4.69	3	4.00	4	1.458 (0.151)
6. ด้านกระบวนการ	2.84	7	2.61	7	0.498 (0.621)
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.78	5	3.11	6	1.345 (0.185)

หมายเหตุ ** คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

ที่มา: จากการศึกษา

4.3 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

ศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ ประกอบด้วย ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ ขนาดที่ดิน วงเงินที่ขอสินเชื่อ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เลือกใช้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ วิธีการชำระคืนเงินกู้ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และการผัดผ่อนชำระเงินกู้

4.3.1 ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน

กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ 24.3 ตามลำดับ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 28 ปี เฉลี่ย 10 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.1 และ 24.1

ตามลำดับ ระยะเวลาการเป็นลูกค้ายาวที่สุด 1 ปี สูงสุด 28 ปี เฉลี่ย 8 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีระยะเวลาการเป็นลูกค้ายาวที่สุด 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือ 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.3 และ 24.6 ตามลำดับ ระยะเวลาการเป็นลูกค้ายาวที่สุด 1 ปี สูงสุด 25 ปี เฉลี่ย 11 ปี (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระยะเวลาการเป็นลูกค้ายาวที่สุดตามจำแนกตามจำแนกสาขาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ปี	65	48.8	77	46.1	142	47.4
6-10 ปี	36	27.1	49	29.3	85	28.3
10 ปีขึ้นไป	32	24.1	41	24.6	73	24.3
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด(ปี)	1		1		1	
สูงสุด(ปี)	28		25		28	
เฉลี่ย(ปี)	8		11		10	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.2 วัตถุประสงค์ในการขอกู้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนเองหรือคู่สมรส และไถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินและอาคารหรือห้องชุดของตนเองหรือคู่สมรสจากสถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ 11.7 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ร้อยละ 57.9 รองลงมาคือ เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนเองหรือคู่สมรส และไถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินและอาคารหรือห้องชุดของตนเองหรือคู่สมรสจากสถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ 12.0 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนเองหรือคู่สมรส และไถ่

ถอนจำนวนที่ดิน ที่ดินและอาคารหรือห้องชุดของตนเองหรือคู่สมรสจากสถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 20.4 และ 11.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 วัตถุประสงค์ในการขอกู้จำแนกสาขาที่ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการ ขอกู้	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ซื้อที่ดินเพื่อเตรียม ปลูกสร้างอาคาร	7	5.3	2	1.2	9	3.0
2.ซื้อที่ดินพร้อม อาคารหรือห้องชุด	77	57.9	98	58.7	175	58.3
3.ซื้อที่ดินและปลูก สร้างอาคารในที่ดิน นั้น	12	9.0	14	8.4	26	8.7
4.ปลูกสร้างหรือต่อ เติมซ่อมแซมอาคารใน ที่ดินซึ่งเป็นของ ตนเองหรือคู่สมรส	21	15.8	34	20.4	55	18.3
5.ได้ถอนจำนวนที่ดิน ที่ดินและอาคารหรือ ห้องชุดของตนเอง หรือคู่สมรส จาก สถาบันการเงินอื่น	16	12.0	19	11.3	35	11.7
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.3 ประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ร้อยละ 50.7 รองลงมา มีประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว 2 ชั้นและอาคารพาณิชย์ ร้อยละ 39.0 และ 7.6 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองส่วนใหญ่มีประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา มีประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว 2 ชั้นและอาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 36.1 และ 7.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมา มีประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว 2 ชั้นและอาคารพาณิชย์ ร้อยละ 41.3.1 และ 7.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ

ประเภทที่อยู่อาศัย	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	70	52.6	82	49.1	152	50.7
บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	48	36.1	69	41.3	117	39.0
บ้านแฝด	2	1.5	0	0	2	0.7
คอนโดมิเนียม	2	1.5	1	0.6	3	1.0
อาคารพาณิชย์	10	7.5	13	7.8	23	7.6
ทาวน์เฮ้าส์	1	0.8	2	1.2	3	1.0
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.4 ขนาดเนื้อที่ของที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่อาศัยที่มีที่ดินเนื้อที่ อยู่ระหว่าง 50-70 ตารางวา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา อยู่ระหว่าง 71 - 90 ตารางวา และ 111 ตารางวาขึ้นไป ร้อยละ 20.3 และ 16.3 ตามลำดับ ที่ดินเนื้อที่ต่ำสุด 15.7 ตารางวา เนื่องจากเป็นอาคารพาณิชย์ขนาดของเนื้อที่ดินจะมีขนาดน้อย สูงสุด 500 ตารางวา เนื่องจากเป็นที่ดินของลูกค้ำที่มีอยู่แล้วมาคู่เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนเอง เฉลี่ย 80.8 ตารางวา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่อยู่อาศัยที่มีที่ดินเนื้อที่ อยู่ระหว่าง 50-70 ตารางวา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา อยู่ระหว่าง 71 - 90 ตารางวา และ 111 ตารางวาขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 20.3 ตามลำดับ ที่ดินเนื้อที่ต่ำสุด 15.7 ตารางวา สูงสุด 500 ตารางวา เฉลี่ย 78.9 ตารางวา ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองอยู่อาศัยที่มีที่ดินเนื้อที่อยู่ระหว่าง 50-70 ตารางวา มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา อยู่ระหว่าง 71 - 90 ตารางวาและระหว่าง 91-110 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ 16.7 ตามลำดับ ที่ดินเนื้อที่ต่ำสุด 18.2 ตารางวา สูงสุด 230 ตารางวา เฉลี่ย 78.9 ตารางวา (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ขนาดเนื้อที่ของที่อยู่อาศัย

ขนาดที่ดิน	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 50 ตรว.	18	13.5	23	13.7	41	13.7
50 - 70 ตรว.	44	33.1	61	36.5	105	35.0
71 - 90 ตรว.	28	21.1	33	19.8	61	20.3
91 - 110 ตรว.	16	12.0	28	16.7	44	14.7
111 ตรว. ขึ้น ไป	27	20.3	22	13.3	49	16.3
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด (ตรว.)	15.7		18.2		15.7	
สูงสุด (ตรว.)	500		230		500	
เฉลี่ย (ตรว.)	78.9		82.4		80.8	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.5 วงเงินที่ขอสินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างมีวงเงินที่ขอสินเชื่ออยู่ระหว่าง 1,000,001 – 2,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาอยู่ระหว่าง 2,000,001 – 3,000,000 บาท และไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ 24.3 ตามลำดับ วงเงินต่ำสุด 160,000 บาท เนื่องจากเป็นวงเงินที่ขอกู้เพื่อซื้อคอนโดมิเนียมมือสองที่มีขนาดไม่กว้างและสภาพห้องค่อนข้างจะเก่า สูงสุด 8,000,000 บาท เนื่องจากเป็นการขอกู้เพื่อซื้ออาคารพาณิชย์ 2 ห้อง ที่สร้างใหม่ และมีราคาสูง เฉลี่ย 1,668,333 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองวงเงินที่ขอสินเชื่ออยู่ระหว่าง 1,000,001 – 2,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาไม่เกิน 1,000,000 บาท และอยู่ระหว่าง 2,000,001 – 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.3 และ 21.1 ตามลำดับ วงเงินต่ำสุด 190,000 บาท สูงสุด 6,000,000 บาท เฉลี่ย

1,605,263 บาท ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกวงเงินที่ขอสินเชื่ออยู่ระหว่าง 1,000,001 – 2,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาอยู่ระหว่าง 2,000,001 – 3,000,000 บาท และไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ 24.3 ตามลำดับ วงเงินต่ำสุด 160,000 บาทสูงสุด 7,000,000 บาท เฉลี่ย 1,718,563 บาท (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของวงเงินที่ขอสินเชื่อ

วงเงินที่ขอสินเชื่อ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	35	26.3	38	22.8	73	24.3
1.01 - 2 ล้านบาท	56	42.1	63	37.7	119	39.7
2.01 – 3 ล้านบาท	28	21.1	49	29.3	77	25.7
3 ล้านบาทขึ้นไป	14	10.5	17	10.2	31	10.3
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด (บาท)	190,000		160,000		160,000	
สูงสุด (บาท)	6,000,000		8,000,000		8,000,000	
เฉลี่ย (บาท)	1,605,263		1,718,563		1,668,333	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.6 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

กลุ่มตัวอย่างมีวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติอยู่ระหว่าง 1,000,001 – 2,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาไม่เกิน 1,000,000 บาท และอยู่ระหว่าง 2,000,001 – 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.7 และ 21.7 ตามลำดับ วงเงินต่ำสุด 160,000 บาท เนื่องจากเป็นวงเงินที่ขอกู้เพื่อซื้อคอนโดมิเนียมมือสองที่มีขนาดไม่กว้างและสภาพห้องค่อนข้างจะเก่า สูงสุด 7,000,000 บาท เนื่องจากเป็นการขอกู้เพื่อซื้ออาคารพาณิชย์ 2 ห้อง ที่สร้างใหม่ และมีราคาสูง เฉลี่ย 1,594,500 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองมีวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติอยู่ระหว่าง 1,000,001 – 2,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาไม่เกิน 1,000,000 บาท และอยู่ระหว่าง 2,000,001 – 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.8 และ 18.1 ตามลำดับ วงเงินต่ำสุด 190,000 บาท สูงสุด 5,500,000 บาท เฉลี่ย 1,530,075 บาท ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติอยู่ระหว่าง 1,000,001 – 2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาไม่เกิน 1,000,000

บาท และอยู่ระหว่าง 2,000,001 – 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.1 และ 24.6 ตามลำดับ วงเงินต่ำสุด 160,000 บาท สูงสุด 7,000,000 บาท เฉลี่ย 1,646,706 บาท (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

วงเงินที่ได้รับอนุมัติ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	41	30.8	42	25.1	83	27.7
1.01 - 2 ล้านบาท	54	40.6	67	40.1	121	40.3
2.01 – 3 ล้านบาท	24	18.1	41	24.6	65	21.7
3 ล้านบาทขึ้นไป	14	10.5	17	10.2	31	10.3
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด (บาท)	190,000		160,000		160,000	
สูงสุด (บาท)	5,500,000		7,000,000		7,000,000	
เฉลี่ย (บาท)	1,530,075		1,646,706		1,594,500	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.7 ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ

ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเคหะที่ทางธนาคารจะเรียกเก็บจากลูกค้า คือ

1. ค่าการให้บริการสินเชื่อคิดตามสัดส่วนวงเงินกู้
2. ค่าการให้บริการจัดทำนิติกรรมสัญญา รายละ 1,000 บาท
3. ค่าการไถ่ถอนจำนวน การปลอดจำนวน หรือจำนวนเพิ่มหลักทรัพย์ กรณีพนักงานไปกับลูกค้าที่สำนักงานที่ดิน ครั้งละ 1,000 บาท
4. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์คิดตามสัดส่วนวงเงินที่ขอกู้ โดยจะมีธนาคารเป็นผู้ดำเนินการและอาจให้บริษัทประเมินเป็นผู้ดำเนินการก็ได้แล้วแต่กรณี
5. ค่าตรวจสอบสภาพที่ดินและหรืออาคาร เฉพาะกรณีที่บริษัทประเมินเป็นผู้ประเมินราคาหลักทรัพย์ ครั้งละ 800 บาท
6. ค่าตรวจสอบผลการปลูกสร้าง หรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ครั้งละ 800 บาท (กรณีธนาคารเป็นผู้ดำเนินการ) ครั้งละ 500 บาท (กรณีบริษัทประเมินเป็นผู้ดำเนินการ)

กลุ่มตัวอย่างจ่ายค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่ออยู่ระหว่าง 5,001 – 7,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา 7,000 บาท ขึ้นไป และไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0 และ 23.7 ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่ำสุด 300 บาท เนื่องจากทางธนาคารได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่มาติดต่อขอกู้เงินในงานมหกรรมการเงิน โดยเสียค่าใช้จ่ายในส่วนของการให้บริการสินเชื่อ ค่าการให้บริการจัดทำนิติกรรมสัญญา ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ เพียงรายการละ 100 บาทเท่านั้น สูงสุด 19,050 บาท เนื่องจากลูกค้ามีการวงเงินกู้ที่สูงกว่าค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมจึงสูงตาม เฉลี่ย 6,358 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองจ่ายค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ 7,000 บาท ขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,001 – 7,000 บาทและไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.1 และ 27.1 ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่ำสุด 300 บาท สูงสุด 19,050 บาท เฉลี่ย 6,277 บาท ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองส่วนใหญ่จ่ายค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ อยู่ระหว่าง 5,001 – 7,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา 7,000 บาทขึ้นไป และไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.9 และ 21.0 ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่ำสุด 300 บาท สูงสุด 17,800 บาท เฉลี่ย 6,422 บาท (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ

ค่าใช้จ่ายหรือ ค่าธรรมเนียมใน การขอสินเชื่อ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	36	27.1	35	21.0	71	23.7
5,001 – 7,000 บาท	48	36.1	67	40.1	115	38.3
7,001 บาท ขึ้นไป	49	36.8	65	38.9	114	38.0
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด (บาท)	300		300		300	
สูงสุด (บาท)	19,050		17,800		19,050	
เฉลี่ย (บาท)	6,277		6,422		6,358	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.8 จำนวนค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยที่จ่าย

การที่ธนาคารจ่ายเงินกู้ให้กับลูกค้าประเภทที่มีหลักประกันเป็นหลักทรัพย์ค้ำเพื่อลดความเสี่ยงให้กับธนาคาร ทางธนาคารจึงขอความร่วมมือลูกค้าให้ทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้างเต็มมูลค่าสิ่งปลูกสร้าง ระยะเวลาเอาประกันจะให้ลูกค้าเป็นคนเลือกกว่าจะทำกี่ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย เฉลี่ย 6,162 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.0 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองส่วนใหญ่จ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย คิดเป็นร้อยละ 95.5 และ 98.0 ตามลำดับ จำนวนค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่าย เฉลี่ย 5,463 บาท และ 6,719 บาท (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของจำนวนค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย

จำนวนค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่จ่าย	6	4.5	0	0.0	6	2.0
จ่าย	127	95.5	167	100	294	98.0
เฉลี่ย (บาท)	5,463		6,719		6,162	
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.9 ประเภทอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เลือกใช้

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อเคหะ 2 แบบ ดังนี้
แบบที่ 1 คือ ปีที่ 1 = 1.125% ปีที่ 2 = MLR - 1.75% ปีที่ 3 เป็นต้นไป = MLR - 0.5%

แบบที่ 2 คือ ปีที่ 1 = 3 4.5% ปีที่ 4 เป็นต้นไป = MLR - 0.5%

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ แบบที่ 1 คือ ปีที่ 1 = 1.125% ปีที่ 2 = MLR - 1.75% ปีที่ 3 เป็นต้นไป = MLR - 0.5% คิดเป็นร้อยละ 60 เนื่องจากแบบที่ 1 ในปีแรก อัตราดอกเบี้ยจะต่ำ เมื่อลูกค้ามาชำระเกินเงินงวดผ่อนชำระ ส่วนที่เกินจะเข้าตัดเงินต้นทำให้เงินต้นลดลงเร็วขึ้น รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและนอกเมืองส่วนใหญ่ เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ แบบที่ 1 คือ ปีที่ 1 = 1.125% ปีที่ 2 = MLR - 1.75% ปีที่ 3 เป็นต้นไป = MLR - 0.5% คิดเป็นร้อยละ 64.7 และ 56.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 ประเภทอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เลือกใช้

อัตราดอกเบี้ยที่ เลือกใช้	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แบบที่ 1	86	64.7	94	56.3	180	60.0
แบบที่ 2	47	35.3	73	43.7	120	40.0
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.10 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา อยู่ระหว่าง 11-20 ปี และ 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 และ 8.7 ตามลำดับ ระยะเวลาต่ำสุด 5 ปี เนื่องจากลูกค้ากู้ในวงเงินไม่สูง และต้องการที่จะชำระให้หมดเร็ว สูงสุด 30 ปี เนื่องจากสินเชื่อกะจะให้ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 30 ปี เฉลี่ย 24 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมา อยู่ระหว่าง 11-20 ปี และ 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.1 และ 8.2 ตามลำดับ ระยะเวลาต่ำสุด 5 ปี สูงสุด 30 ปี เฉลี่ย 23 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา 11-20 ปี และ 1-10 ปี ร้อยละ 30.5 และ 9.0 ตามลำดับ ระยะเวลาต่ำสุด 5 ปี สูงสุด 30 ปี เฉลี่ย 24 ปี (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 10 ปี	11	8.2	15	9.0	26	8.7
11 - 20 ปี	40	30.1	51	30.5	91	30.3
21 - 30 ปี	82	61.7	101	60.5	183	61.0
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด (ปี)	5		5		5	
สูงสุด (ปี)	30		30		30	
เฉลี่ย (ปี)	23		24		24	

ที่มา: จากผลการศึกษา

4.3.11 จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินงวดผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.7 และร้อยละ 17.0 ตามลำดับ เงินงวดผ่อนชำระต่ำสุด 1,500 บาท เนื่องจากวงเงินกู้ต่ำ เพียง 160,000 บาท เท่านั้น สูงสุด 64,400 บาท เนื่องจากวงเงินกู้สูงถึง 7,000,000 บาท เฉลี่ย 11,724 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองมีเงินงวดผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา อยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 15.8 ตามลำดับ เงินงวดผ่อนชำระต่ำสุด 1,800 บาท สูงสุด 43,900 บาท เฉลี่ย 11,163 บาท ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองมีวงเงินงวดผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ 18.0 ตามลำดับ เงินงวดผ่อนชำระต่ำสุด 1,500 บาท สูงสุด 64,400 บาท เฉลี่ย 12,171 บาท (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ

จำนวนเงินงวด ผ่อนชำระ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	20	15.0	27	16.2	47	15.7
5,001 – 10,000 บาท	40	30.0	39	23.3	79	26.3
10,001 – 15,000 บาท	34	25.6	43	25.8	77	25.7
15,001 – 20,000 บาท	21	15.8	30	18.0	51	17.0
20,001 บาท ขึ้นไป	18	13.6	28	16.7	46	15.3
รวม	133	100	167	100	300	100
ต่ำสุด (บาท)	1,800		1,500		1,500	
สูงสุด (บาท)	43,900		64,400		64,400	
เฉลี่ย (บาท)	11,163		12,171		11,724	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.12 วิธีการชำระคืนเงินกู้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระคืนเงินกู้ โดยผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาคือชำระโดยตัดผ่านบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ และผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านตู้ ATM ของธนาคารออมสิน หักในสลิปเงินเดือนผ่านหน่วยงาน และผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 52.7 และ 17 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองส่วนใหญ่ ชำระคืนเงินกู้โดยผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือชำระโดยตัดผ่านบัญชีเงินฝากอัตโนมัติและผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านตู้ ATM ของธนาคารออมสิน หักในสลิปเงินเดือนผ่านหน่วยงาน และผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 54.9 และ 16.5 ตามลำดับ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองส่วนใหญ่ ชำระคืนเงินกู้โดยผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือชำระโดยตัดผ่านบัญชีเงินฝากอัตโนมัติและผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านตู้ ATM ของธนาคารออมสิน หักในสลิปเงินเดือนผ่านหน่วยงาน และผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 50.9 และ 17.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 วิธีการชำระคืนเงินกู้

วิธีการชำระคืนเงินกู้	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผ่าน เคนี่ เตอร์ สาขาของธนาคาร ออมสิน	102	76.7	134	80.2	236	78.7
2. ตัดผ่านบัญชีเงิน ฝากอัตโนมัติ	73	54.9	85	50.9	158	52.7
3. ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านตู้ ATM ของ ธนาคารออมสิน หัก ใน สลิปเงินเดือน ผ่านหน่วยงาน และ ผ่าน เคนี่ เตอร์ เซอร์วิส	22	16.5	29	17.4	51	17

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.13 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือตนเอง คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือครอบครัว และเพื่อน ร้อยละ 24.3 และ 17.0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือ ตนเอง คิดเป็น ร้อยละ 53.4 รองลงมาคือครอบครัว และเพื่อน ร้อยละ 23.3 และ 16.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือ ตนเอง คิดเป็น ร้อยละ 50.3 รองลงมาคือครอบครัว และเพื่อน ร้อยละ 25.2 และ 17.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตนเอง	71	53.4	84	50.3	155	51.7
ครอบครัว	31	23.3	42	25.2	73	24.3
พนักงานธนาคารออมสิน	9	6.8	12	7.2	21	7.0
เพื่อน	22	16.5	29	17.3	51	17.0
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.14 การผิคนัดชำระเงินกู้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เคยผิคนัดชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 94.7 เฉลี่ยการผิคนัดชำระ 1 ครั้ง รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและนอกเมืองไม่เคยผิคนัดชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 93.2 และ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 การผิคนัดชำระเงินกู้

การผิคนัดชำระเงินกู้	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	124	93.2	160	95.8	284	94.7
เคย	9	6.8	7	4.2	16	5.3
เฉลี่ย (ครั้ง)	1		1		1	
รวม	133	100	167	100	300	100

ที่มา: จากการศึกษา

4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 โดยให้กลุ่มตัวอย่างให้ค่าคะแนน โดยแยกระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอผลการศึกษานี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ในภาพรวม 2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 เมื่อจำแนกตามอาชีพ และ 3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 เมื่อจำแนกตามรายได้ นอกจากนี้ยังทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจใช้สถิติค่า t (t-test) ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้คือ

4.4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ในภาพรวม

ภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.62 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะครั้งนี้ ลำดับ 1 คือ ความพึงพอใจอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ คะแนนเฉลี่ย 3.87 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ พนักงานออมสินมีจิตใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 (ระดับมาก)

สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานการศึกษาของ วรสนันท์ ใจจิตร (2552) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับเป็นอันดับหนึ่งในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวีของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน แต่แตกต่างจากงานการศึกษาของสุภาพร สารสิทธิ์ (2550) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารในฐานะเป็นธนาคารของรัฐและความมั่นคงทางการเงิน โดยมีรัฐบาลเป็นประกัน ต่อการบริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 งานการศึกษาของ กนกพิชญ์ สมกองแก้ว (2552) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุดในการให้บริการและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน ต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง และงานการศึกษาของ อัญชิภรณ์ พลไพรินทร์ (2555) พบว่ากลุ่ม

ตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.72 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขาในเมืองครั้งนี้สูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ ความพึงพอใจในพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ ความพึงพอใจในภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 (ระดับมาก)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.54 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองครั้งนี้สูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ มีคะแนนเฉลี่ย 3.87 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ ความพึงพอใจในพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 (ระดับมาก)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองกับนอกเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ในด้านธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี และด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.1 ในภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน โดยพึงพอใจในด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ขึ้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อด่วน และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อเคหะ	สาขาในเมือง		สาขานอกเมือง		รวม		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
1. สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของ ราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ	3.72 (มาก)	6	3.60 (มาก)	5	3.66 (มาก)	5	0.808 (0.421)
2. ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อน ชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี	3.86 (มาก)	5	3.50 (ปาน กลาง)	8	3.66 (มาก)	5	2.370** (0.020)
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบัน การเงินอื่น	4.10 (มาก)	1	3.80 (มาก)	1	3.93 (มาก)	1	2.278** (0.025)
4. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	3.70 (มาก)	7	3.62 (มาก)	6	3.66 (มาก)	5	0.676 (0.500)
5. ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้า สามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง	3.62 (มาก)	8	3.58 (มาก)	7	3.60 (มาก)	8	0.233 (0.816)
6. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออม สิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่น พับป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์	3.24 (ปาน กลาง)	9	3.10 (ปาน กลาง)	9	3.15 (ปาน กลาง)	9	0.819 (0.415)
7. พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความ เชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ	3.90 (มาก)	4	3.84 (มาก)	2	3.87 (มาก)	2	0.432 (0.667)
8. พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ							
9. ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา สินเชื่อ รวดเร็ว และเอกสาร ประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก	3.98 (มาก)	2	3.76 (มาก)	3	3.86 (มาก)	3	1.429 (0.156)
10. ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของ ลูกค้าต่อธนาคารออมสิน	3.18 (ปาน กลาง)	10	2.94 (ปาน กลาง)	10	3.05 (ปาน กลาง)	10	1.418 (0.159)
	3.92 (มาก)	3	3.70 (มาก)	4	3.80 (มาก)	4	1.810* (0.073)
ค่าเฉลี่ย	3.72 (มาก)		3.54 (มาก)		3.62 (มาก)		3.629*** (0.000)

หมายเหตุ *, **, *** คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05, 0.01

ที่มา จากผลการศึกษา

4.4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามอาชีพ

การศึกษาระดับพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามอาชีพระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.67 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ ความพึงพอใจในด้านพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสินมีคะแนนเฉลี่ย 3.85 (ระดับมาก)

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.67 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ ความพึงพอใจในด้านพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ ความพึงพอใจในด้านธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน มีคะแนนเฉลี่ย 4.0 (ระดับมาก)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขาในเมือง จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อเคหะ	ข้าราชการ พนักงาน วิสาหกิจ พนักงาน บริษัทเอกชน		รับจ้างทั่วไป ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
1. สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของ ราคาประเมินเพียงพอับความต้องการ	3.74 (มาก)	6	3.73 (มาก)	6	0.066 (0.947)
2. ธนาคารอมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อน ชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี	3.78 (มาก)	5	4.00 (มาก)	3	-1.068 (0.291)
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบัน การเงินอื่น	4.07 (มาก)	1	4.14 (มาก)	1	-0.346 (0.731)
4. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	3.70 (มาก)	7	3.68 (มาก)	7	0.138 (0.891)
5. ธนาคารอมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้า สามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง	3.67 (มาก)	8	3.59 (มาก)	10	0.313 (0.755)
6. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารอม สิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่น พับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์	3.07 (ปานกลาง)	9	3.41 (ปานกลาง)	8	-1.348 (0.184)
7. พนักงานธนาคารอมสินมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความ เชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ	3.81 (มาก)	4	4.00 (มาก)	3	-1.987 (0.329)
8. พนักงานอมสินมีจิตในการให้บริการ	3.96 (มาก)	2	4.05 (มาก)	2	0.421 (0.676)
9. ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา สินเชื่อรวดเร็ว และเอกสาร ประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก	3.04 (ปานกลาง)	10	3.41 (ปานกลาง)	8	-1.802* (0.078)
10. ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของ ลูกค้าต่อธนาคารอมสิน	3.85 (มาก)	3	4.00 (มาก)	3	-0.901 (0.372)
ค่าเฉลี่ย	3.67 (มาก)		3.80 (มาก)		-1.902* (0.058)

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

ที่มา จากผลการศึกษา

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.57 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ พึงพอใจในด้านพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ ความพึงพอใจในด้านธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 (ระดับมาก)

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.50 (ระดับปานกลาง) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ พึงพอใจในด้านพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ พึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ พึงพอใจพนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะมีคะแนนเฉลี่ย 3.65 (ระดับมาก)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 เพียง 1 ด้าน คือด้านการประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์โดยพึงพอใจในด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ สินเชื่อเคหะ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขานอกเมือง จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อเคหะ	ข้าราชการ พนักงาน วิสาหกิจ พนักงาน บริษัทเอกชน		รับจ้างทั่วไป ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
1. สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของ ราคาประเมินเพียงพอับความต้องการ	3.65 (มาก)	6	3.50 (มาก)	6	0.674 (0.504)
2. ธนาคารอมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อน ชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี	3.59 (มาก)	7	3.33 (ปานกลาง)	7	1.123 (0.267)
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบัน การเงินอื่น	3.78 (มาก)	3	3.83 (มาก)	2	-0.250 (0.804)
4. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	3.66 (มาก)	5	3.56 (มาก)	4	0.534 (0.596)
5. ธนาคารอมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้า สามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง	3.59 (มาก)	7	3.56 (มาก)	4	0.145 (0.885)
6. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารอม สิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่น พับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์	3.31 (ปานกลาง)	9	2.72 (ปานกลาง)	8	2.514** (0.015)
7. พนักงานธนาคารอมสินมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความ เชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ	3.81 (มาก)	2	3.65 (มาก)	3	-0.348 (0.729)
8. พนักงานอมสินมีจิตในการให้บริการ	3.94 (มาก)	1	3.94 (มาก)	1	-1.159 (0.252)
9. ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา สินเชื่อรวดเร็ว และเอกสาร ประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก	2.93 (ปานกลาง)	10	2.94 (ปานกลาง)	10	0.025 (0.980)
10. ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของ ลูกค้าต่อธนาคารอมสิน	3.68 (มาก)	4	3.72 (มาก)	8	-0.180 (0.858)
ค่าเฉลี่ย	3.57 (มาก)		3.50 (ปานกลาง)		0.891 (0.373)

หมายเหตุ ** คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ที่มา จากผลการศึกษา

4.4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้

การศึกษาระดับพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ซึ่งผล การศึกษามีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท มีความพึงพอใจใน ภาพรวมเท่ากับ 3.70 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ อัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ ธนาคารออม สินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระ ได้สูงสุดถึง 30 ปี มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสินมี คะแนนเฉลี่ย 3.88 (ระดับมาก)

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจใน ภาพรวมเท่ากับ 3.77 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ อัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน มีคะแนน เฉลี่ย 3.08 (ระดับมาก)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขา ในเมืองของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.1 เพียง 1 ด้าน คือ ด้านพนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มี ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ โดยพึงพอใจในด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุด ถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้ สูงสุดถึง 30 ปี อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่า สถาบันการเงินอื่น ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อน ชำระได้หลายช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ขึ้นตอนและระยะเวลาในการ

พิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขาในเมือง จำแนกตามรายได้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อเคหะ	ไม่เกิน 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
1. สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของ ราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ	3.68 (มาก)	7	3.78 (มาก)	6	0.498 (0.621)
2. ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อน ชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี	3.92 (มาก)	2	3.83 (มาก)	5	0.440 (0.662)
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบัน การเงินอื่น	4.04 (มาก)	1	4.17 (มาก)	1	-0.736 (0.466)
4. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	3.64 (มาก)	8	3.74 (มาก)	7	-0.618 (0.540)
5. ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้า สามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง	3.72 (มาก)	6	3.52 (มาก)	8	0.813 (0.420)
6. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออม สิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่น พับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์	3.24 (ปานกลาง)	9	3.22 (ปานกลาง)	9	0.088 (0.930)
7. พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความ เชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ	3.76 (มาก)	5	4.08 (มาก)	3	-1.790* (0.080)
8. พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ	3.88 (มาก)	3	4.17 (มาก)	1	-1.545 (0.129)
9. ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา สินเชื่อรวดเร็ว และเอกสาร ประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก	3.24 (ปานกลาง)	9	3.17 (ปานกลาง)	10	0.305 (0.762)
10. ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของ ลูกค้าต่อธนาคารออมสิน	3.88 (มาก)	3	4.00 (มาก)	4	-0.736 (0.465)
ค่าเฉลี่ย	3.70 (มาก)		3.77 (มาก)		-1.007 (0.314)

หมายเหตุ * คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

ที่มา จากผลการศึกษา

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง

ก) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.61 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือพนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความ ต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 (ระดับมาก)

ข) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.42 (ปานกลาง) โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือพนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 (ระดับมาก) ลำดับ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 (ระดับมาก) ลำดับ 3 คือ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 (ระดับมาก)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขานอกเมืองของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 2 ด้าน คือ ด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความ ต้องการ ขึ้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก โดยพึงพอใจในด้านธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขานอกเมือง จำแนกตามรายได้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อเคหะ	ไม่เกิน 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป		ค่า t (p-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
1. สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของ ราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ	3.78 (มาก)	3	3.27 (มาก)	8	2.275** (0.027)
2. ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อน ชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี	3.62 (มาก)	6	3.28 (ปานกลาง)	7	1.513 (0.137)
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบัน การเงินอื่น	3.84 (มาก)	2	3.72 (มาก)	2	0.585 (0.561)
4. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	3.59 (มาก)	7	3.67 (มาก)	3	-0.386 (0.701)
5. ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้า สามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง	3.56 (มาก)	8	3.61 (มาก)	5	-0.185 (0.854)
6. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออม สิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่น พับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์	3.18 (ปานกลาง)	9	2.94 (ปานกลาง)	9	0.983 (0.331)
7. พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความ เชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ	3.97 (มาก)	1	3.61 (มาก)	5	1.674 (0.101)
8. พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ	3.69 (มาก)	5	3.89 (มาก)	1	-0.804 (0.425)
9. ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา สินเชื่อรวดเร็ว และเอกสาร ประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก	3.15 (ปานกลาง)	10	2.56 (ปานกลาง)	10	2.272** (0.028)
10. ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของ ลูกค้าต่อธนาคารออมสิน	3.72 (มาก)	4	3.67 (มาก)	3	0.271 (0.788)
ค่าเฉลี่ย	3.61 (มาก)		3.42 (ปานกลาง)		0.891 (0.373)

หมายเหตุ ** คือ มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ที่มา จากผลการศึกษา