บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

1. วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยแสดงเป็นค่าร้อยละ

3. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการพนักงาน ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยภาพรวมและรายด้าน

4. วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยแสดงค่าเป็นร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงค่าร้อยละ ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	221	56.67
ชาย	169	43.33
รวม	**390**	**100**
2. อายุ		
31-40 ปี	144	36.92
41-50 ปี	129	33.08
ตั้งแต่ 30 ปี ลงไป	92	23.59
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	25	6.41
รวม	**390**	**100**
3. สถานภาพ		
สมรส	255	65.38
โสด	90	23.08
หย่าร้าง	41	10.51
หม้าย	4	1.03
รวม	**390**	**100**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	234	60.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	55	14.10
ปริญญาโท	49	12.56
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	40	10.26
ประถมศึกษา	10	2.57
ปริญญาเอก	2	0.50
รวม	**390**	**100**
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	215	55.13
พนักงานบริษัท	50	12.82
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	12.05
อาชีพอิสระ	38	9.74
เจ้าของกิจการ	25	6.41
อื่น ๆ	15	3.85
รวม	**390**	**100**
รายได้		
10,001-15,000 บาท	121	31.03
5,000-10,000 บาท	77	19.74
มากกว่า 25,000 บาท	68	17.44
15,001-20,000 บาท	66	16.92
20,001-25,000 บาท	40	10.26
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.61
รวม	**390**	**100**

จากตารางที่ 1 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ทั้งหมด 390 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33

2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.92 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.08 และตั้งแต่ 30 ปี ลงไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.59 ตามลำดับ

3. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 ตามลำดับ

4. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 และระดับปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.56 ตามลำดับ

5. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.13 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.05 ตามลำดับ

6. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 รองลงมามีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และรายได้ มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยแสดงเป็นค่าร้อยละ ดังปรากฏในตารางที่ 2- 6

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร	164	42.06
ปลูกสร้าง/ต่อเติม/ซ่อมแซม	162	41.54
ชำระหนี้เกี่ยวพันกับที่อยู่อาศัย	39	10.00
โอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น	25	6.40
รวม	**390**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ทั้งสิ้น 390 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านสินเชื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคาร จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 รองลงมา ปลูกสร้าง/ต่อเติม/ซ่อมแซม จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.54 และชำระหนี้เกี่ยวพันกับที่อยู่อาศัย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ใช้บริการด้านไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการในด้านสินเชื่อเพื่อเติมจากเดิม

ประเภทสินเชื่อที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องการสินเชื่อเพิ่มเติม	190	48.72
ปลูกสร้าง/ต่อเติม/ซ่อมแซม	176	45.13
ชำระหนี้เกี่ยวพันกับที่อยู่อาศัย	15	3.84
ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร	6	1.54
ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น	3	0.77
รวม	**390**	**100**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ทั้งสิ้น 390 คน ในการใช้บริการสินเชื่อเพิ่มเติม ส่วนใหญ่ ไม่ต้องการสินเชื่อเพิ่มเติม จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมาคือ ปลูกสร้าง/ต่อเติม/ซ่อมแซม จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.13 และ ชำระหนี้เกี่ยวพันกับที่อยู่อาศัย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84 ประเภทสินเชื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลจำนวนครั้งในการติดต่อของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการใน 1 เดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ครั้ง	193	49.49
2-3 ครั้ง	153	39.23
4-5 ครั้ง	34	8.72
มากกว่า 5 ครั้ง	10	2.56
รวม	**390**	**100**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการใน 1 เดือน ต่ำกว่า 2 ครั้ง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.49 รองลงมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23 และใช้บริการ 4-5 ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ระยะเวลาในการติดต่อธนาคารในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ

เวลาในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
5-15 นาที	223	57.18
ต่ำกว่า 5 นาที	89	22.82
16-30 นาที	70	17.95
มากกว่า 30 นาที	8	2.05
รวม	**390**	**100**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 5 พบว่ามีผู้เข้าใช้บริการใช้เวลาในการติดต่อ เวลา 5-15 นาที จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 57.18 รองลงมาต่ำกว่า 5 นาที จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 และใช้เวลา

16-30 นาที จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 มากกว่า 30 นาที จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ วิธีการชำระหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีการชำระหนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. หักเงินเดือนจากต้นสังกัด	227	58.21
2. มาติดต่อชำระหนี้ที่ธนาคาร	102	26.15
3. หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	32	8.21
4. ชำระผ่านจุดรับชำระหนี้	29	7.43
รวม	390	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ชำระหนี้โดยการหักเงินเดือนจากต้นสังกัด จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 58.21 รองลงมามาติดต่อชำระหนี้ที่ธนาคาร จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 และการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 ชำระผ่านจุดรับชำระหนี้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการพนักงาน ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยภาพรวมและรายด้าน ดังปรากฏในตารางที่ 7- 14

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.80	0.79	มาก	1
ด้านราคา	3.46	0.79	ปานกลาง	4
ด้านสถานที่	3.23	0.91	ปานกลาง	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.20	0.78	ปานกลาง	6
ด้านพนักงาน	3.70	0.74	มาก	2
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.02	0.63	ปานกลาง	7
ด้านกระบวนการ	3.65	0.73	มาก	3
โดยรวม	**3.43**	**0.76**	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่าเมื่อพิจารณาปัจจัยการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43) แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$ = 3.80) ด้านพนักงาน ($\overline{X}$ = 3.70) และด้านกระบวนการ ($\overline{X}$ = 3.65) มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์				
1. วงเงินที่ได้รับอนุมัติ	3.69	0.85	มาก	4
2. ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้	3.82	0.79	มาก	2
3. รูปแบบการกู้เงิน เช่น กู้ปลูกสร้าง กู้ซื้อ	3.70	0.80	มาก	3
4. ชื่อเสียงของธนาคาร	4.02	0.73	มาก	1
รวมด้านผลิตภัณฑ์	**3.80**	**0.79**	**มาก**	

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยด้านการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.80) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าในข้อที่ว่า ชื่อเสียงของธนาคาร ($\bar{X}$ = 4.02) มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ ($\bar{X}$ = 3.82) และ รูปแบบการกู้เงิน ($\bar{X}$ = 3.70)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา

ปัจจัยด้านการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านราคา				
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.54	0.83	มาก	1
2. อัตราค่าธรรมเนียมต่ำ	3.46	0.78	ปานกลาง	2
3. ค่าประเมินราคาหลักประกันต่ำ	3.46	0.79	ปานกลาง	3
4. ค่าเบี้ยประกันต่ำ	3.40	0.76	ปานกลาง	4
รวม	**3.46**	**0.79**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยด้านการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า อัตราดอกเบี้ยต่ำ มีระดับความ คิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.54) รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมต่ำ ($\overline{X}$ = 3.46) และ ค่าประเมินราคาหลักประกันต่ำ($\overline{X}$ = 3.46)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านสถานที่

ปัจจัยด้านการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านสถานที่				
1. ทำเลที่ตั้งธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.42	0.89	ปานกลาง	1
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก	3.32	0.92	ปานกลาง	2
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	2.95	1.07	ปานกลาง	4
4. สถานที่ทำการกว้างขวาง และมีการตกแต่งภายนอกและภายในดี	3.25	0.78	ปานกลาง	3
รวม	3.23	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า ทำเลที่ตั้งธนาคารใกล้บ้านหรือ ที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.42) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก ($\overline{X}$ = 3.32) และ สถานที่ทำการกว้างขวาง และมีการตกแต่งภายนอกและภายในดี ($\overline{X}$ = 3.25)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์	3.33	0.80	ปานกลาง	2
2. การประชาสัมพันธ์	3.42	0.76	ปานกลาง	1
3. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.18	0.88	ปานกลาง	3
4. การเปิดเว็บไซต์ของธนาคาร	2.89	0.68	ปานกลาง	4
รวม	3.20	0.78	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อที่ว่าการประชาสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือ การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.33$) และ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ($\bar{X} = 3.18$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านพนักงาน				
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะ ใน การให้บริการ	3.78	0.71	มาก	1
2. พนักงานมีความซื่อสัตย์	3.77	0.75	มาก	2
3.พนักงานมีความเอาใจใส่และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการต่อลูกค้า	3.71	0.76	มาก	3
4. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	3.57	0.76	มาก	4
รวม	**3.70**	**0.74**	**มาก**	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.78) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ($\overline{X}$ = 3.77) และ พนักงานมีความเอาใจใส่และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการต่อลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.71)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านหลักฐานทางกายภาพ				
1. เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน	2.77	0.59	ปานกลาง	4
2. ป้ายบอกส่วนงานในการให้บริการ	2.89	0.65	ปานกลาง	3
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.47	0.70	ปานกลาง	1
4. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย	2.97	0.60	ปานกลาง	2
รวม	**3.02**	**0.63**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.02) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อที่ว่า มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.47) รองลงมาคือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\overline{X}$ = 2.97) และป้ายบอกส่วนงานในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 2.89)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านกระบวนการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปัจจัยด้านการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ				
1. ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.71	0.81	มาก	2
2. ระเบียบและเงื่อนไขอื่นๆในการให้สินเชื่อ	3.61	0.70	มาก	3
3. ขั้นตอนในการรับบริการ	3.52	0.69	มาก	4
4. ความสะดวกในการชำระหนี้	3.78	0.74	มาก	1
รวม	**3.65**	**0.73**	**มาก**	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านการตลาด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านกระบวนการ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า ความสะดวกในการชำระหนี้ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.78) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ($\overline{X}$ = 3.71) และ ระเบียบและเงื่อนไขอื่นๆในการให้สินเชื่อ ($\overline{X}$ = 3.61)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงค่าร้อยละ

ตารางที่ 15 ค่าความถี่และร้อยละ ปัญหาปัจจัยด้านการตลาดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์

ปัญหา	ความถี่ (N=390)	ร้อยละ
ด้านผลิตภัณฑ์		
- ระยะเวลาผ่อนหนี้สั้น	26	30.23
- ราคาประเมินต่ำกู้ได้น้อย	1	1.16
- วงเงินกู้น้อย	59	68.61
ด้านราคา		
- ค่าธรรมเนียมสูง	20	32.25
- ค่าประเมินราคาสูง	15	24.20
- อัตราดอกเบี้ยสูง	26	41.94
- ค่าเบี้ยประกันสูง	1	1.61
ด้านสถานที่		
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ	90	48.38
- ธนาคารอยู่ไกล	63	33.87
- มีสาขาน้อย	17	9.14
- สถานที่คับแคบ	14	7.53
- ที่นั่งไม่เพียงพอ	2	1.08
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
- มีการประชาสัมพันธ์น้อย	4	5.26
- ไม่มีการโฆษณา	21	27.64
- ไม่มีประชาสัมพันธ์	35	46.05
- ไม่มีพนักงานออกไปติดต่อ	16	21.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัญหา	ความถี่ (N=390)	ร้อยละ
ด้านพนักงาน		
- การบริการลูกค้าล่าช้า	1	2.04
- ขาดมนุษยสัมพันธ์	6	12.24
- พนักงานขาดความรู้	6	12.24
- พนักงานทำเอกสารหาย	2	4.09
- พนักงานน้อย	29	59.18
- พนักงานพูดไม่สุภาพ	3	6.12
- พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์	2	4.09
ด้านหลักฐานทางกายภาพ		
- สิ่งอำนวยความสะดวกน้อย	1	5.88
- อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	16	94.12
ด้านกระบวนการ		
- เงื่อนไขขั้นตอนยุ่งยาก	28	50.00
- อนุมัติล่าช้า	28	50.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปปัญหาของปัจจัยด้านการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนที่มีปัญหามากที่สุดคือ วงเงินน้อย รองลงมาคือ ระยะเวลาผ่อนหนี้สั้นและราคาประเมินต่ำผู้ได้น้อย

2. ด้านราคา ส่วนที่มีปัญหามากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยสูง รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมสูง และค่าประเมินราคาสูง

3. ด้านสถานที่ ส่วนที่มีปัญหามากที่สุดคือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ธนาคารอยู่ไกล และธนาคารมีสาขาน้อย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนที่มีปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ไม่มีการโฆษณา และไม่มีพนักงานออกไปติดต่อ

5. ด้านการพนักงาน ส่วนที่มีปัญหามากที่สุดคือ พนักงานมีจำนวนน้อย รองลงมาคือ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานขาดความรู้

6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ ส่วนที่มีปัญหามากที่สุดคือ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกน้อย

7. ด้านกระบวนการ ส่วนที่มีปัญหามากที่สุดคือ มีเงื่อนไขขั้นตอนยุ่งยาก และมีการอนุมัติล่าช้า

ตอนที่ 5 วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงค่าร้อยละ

ตารางที่ 16 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (N = 390)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ให้ติดตั้งระบบบัตรคิวในการรอใช้บริการ	164	14.59	5
2. ให้เพิ่มประเภทการกู้ นอกจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	307	27.31	1
3. ให้สามารถใช้บุคคลค้ำประกันสินเชื่อได้	198	17.61	3
4. ให้สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันในการกู้หรือเพิ่มวงเงินกู้	192	17.09	4
5. ควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน	253	22.51	2
6. อื่นๆ	10	0.89	6
รวม	**1,124**	**100**	

จากตารางที่ 16 แสดงว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 390 คน ต้องการให้เพิ่มประเภทการกู้ นอกจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 307 คิดเป็นร้อยละ 27.31 ควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน จำนวน 253 คิดเป็นร้อยละ 22.51 ให้สามารถใช้บุคคลค้ำประกันสินเชื่อได้ จำนวน 198 คิดเป็นร้อยละ 17.61 ให้สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันในการกู้หรือเพิ่มวงเงินกู้ จำนวน 192 คิดเป็นร้อยละ 17.09 ให้ติดตั้งระบบบัตรคิวในการรอใช้บริการ จำนวน 164 คิดเป็นร้อยละ 14.59 และด้านอื่นๆ จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 0.89 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY