บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	แทน	ค่าความสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
F-Test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ใช้ในการวิเคราะห์ระดับในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้วิจัยได้เสนอผลการศึกษา ตามลำดับดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยการหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดครอบครัว โดยใช้สถิติทดสอบ *MANOVA และ F-TEST*และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีสรุปเรียงตามลำดับความสำคัญตามความถี่ของความเห็นด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของครอบครัวโดยนำเสนอข้อมูลเป็น จำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 283)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	41.30
หญิง	166	58.70
รวม	**283**	**100**
2. อายุ		
20- 30 ปี	45	15.90
31 – 40 ปี	134	47.30
41 – 50 ปี	64	22.60
51 - 60 ปี	39	13.80
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	1	.40
รวม	**283**	**100**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 283)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถม	11	3.9
มัธยมศึกษา	55	19.4
ปวช./ ปวส. /อนุปริญญา	32	11.3
ปริญญาตรี	145	51.2
ปริญญาโท	28	9.9
ปริญญาเอก	12	4.3
รวม	**283**	**100**
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	194	68.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	2.1
พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	37	13.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	37	13.1
วิชาชีพอิสระ (แพทย์/ทนาย/สถาปนิก เป็นต้น)	9	3.1
ค้าขาย	-	-
รวม	**283**	**100**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5,000 – 10,000 บาท	81	28.6
10,001 – 20,000 บาท	98	34.6
20,001 – 30,000 บาท	51	18.0
30,001 – 40,000 บาท	46	16.3
40,001 – 50,000 บาท	5	1.8
มากกว่า 50,000 บาท	2	.7
รวม	**283**	**100**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 283)	ร้อยละ
6. ขนาดครอบครัว		
3 คนลงไป	104	36.7
4 – 6 คน	163	57.6
7 – 9 คน	15	5.3
10คนขึ้นไป	1	0.4
รวม	**283**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 โดยมีอายุในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และมีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 และรองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ จำนวน 194 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.6 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน/พนักงานธนาคารและประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 37 คิดเป็นร้อยละ 13.10 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และ 20,001 – 30,000 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ส่วนใหญ่มีขนาดครอบครัว 4- 6 คน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา 3 คนลงไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยจำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์ด้วยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 2 – 9 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านตลาดบริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ในภาพรวมเป็นรายด้าน

รายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.67	.55	มาก
2. ด้านราคา	3.31	.87	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.26	.74	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.30	.79	ปานกลาง
5. ด้านพนักงานบริการ	3.89	.60	มาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.69	.66	มาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.18	.75	ปานกลาง
รวม	**3.47**	**0.71**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.47, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านราคา ($\bar{X}$ = 3.31, S.D. = 0.87) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}$ = 3.30, S.D. = 0.79) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}$ = 3.26, S.D. = 0.74) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$ = 3.18, S.D. = 0.75) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านผลิตภัณฑ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีความเหนือกว่าธนาคารอื่น	3.78	0.74	มาก
2. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้เลือกหลายประเภท	3.78	0.75	มาก
3. ความรวดเร็วที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.71	0.91	มาก
4. ให้บริการกู้เพิ่มเพื่อทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินกู้	3.65	0.76	มาก
5. มีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.78	ปานกลาง
รวม	**3.67**	**0.79**	**มาก**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.67, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้เลือกหลายประเภท ($\overline{X}$ = 3.78, S.D. = 0.75) การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีความเหนือกว่าธนาคารอื่น ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.78, S.D. = 0.74) ความรวดเร็วที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.71, S.D. = 0.91) ให้บริการกู้เพิ่มเพื่อทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินกู้ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.65, S.D. = 0.76) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ด้านราคา จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านราคา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อัตราค่าธรรมเนียมการขอกู้ต่ำกว่าธนาคารอื่น	3.16	1.00	ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ต่ำกว่าธนาคารอื่น	3.14	0.99	ปานกลาง
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารอื่น	3.17	1.05	ปานกลาง
4. มีการปรับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ	3.48	0.91	มาก
5. มีหลายเงื่อนไขในการผ่อนชำระหนี้	3.61	1.12	มาก
รวม	**3.31**	**1.01**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีต่อด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.31, S.D. = 1.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารอื่น ($\overline{X}$ = 3.17, S.D. = 1.05) อัตราค่าธรรมเนียมการขอกู้ต่ำกว่าธนาคารอื่น ($\overline{X}$ = 3.16, S.D. = 1.00) ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักประกันต่ำกว่าธนาคารอื่น ($\overline{X}$ = 3.14, S.D. =0 .99) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อ	3.54	1.25	มาก
2. ธนาคารมีสาขาที่ให้บริการหลายสาขาอย่างทั่วถึง	3.21	.89	ปานกลาง
3. มีการรับชำระหนี้เงินกู้หลายช่องทาง เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ เป็นต้น	3.78	1.17	มาก
4. มีการให้บริการข้อมูลสินเชื่อทางอินเตอร์เน็ต	3.34	1.15	ปานกลาง
5. ธนาคารมีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ / นอกเวลา	2.74	0.98	ปานกลาง
6. ธนาคารมีการให้บริการรับเรื่องสินเชื่อถึงที่ทำงาน	2.98	1.17	ปานกลาง
รวม	**3.27**	**1.1**	**ปานกลาง**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.27 , S.D. = 1.1) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางจากมากไปหาน้อย เมื่ออยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ มีการให้บริการข้อมูลสินเชื่อทางอินเตอร์เน็ต ($\overline{X}$ = 3.34, S.D. = 1.15) ธนาคารมีสาขาที่ให้บริการหลายสาขาอย่างทั่วถึง ($\overline{X}$ = 3.21, S.D. = 0.89) ธนาคารมีการให้บริการข้อมูลสินเชื่อถึงที่ทำงาน ($\overline{X}$ = 2.98, S.D. = 1.17) ธนาคารมีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ/นอกเวลาทำการปกติ ($\overline{X}$ = 2.74, S.D. = 0.98) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอ	3.31	1.09	ปานกลาง
2. ธนาคารมีส่วนลดอัตราดอกเบี้ยกับลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระสม่ำเสมอ	3.23	1.01	ปานกลาง
3. มีโครงการสวัสดิการให้กับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	3.70	1.00	มาก
4. ธนาคารมีการเข้าไปประชาสัมพันธ์สินเชื่อในหน่วยงานของท่าน	2.68	1.17	ปานกลาง
5. มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้า	3.54	1.02	มาก
รวม	**3.29**	**1.06**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.29, S.D. = 1.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีส่วนลดอัตราดอกเบี้ยกับลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.23, S.D. = 1.01) ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.31, S.D. = 1.09) ธนาคารมีการเข้าไปประชาสัมพันธ์สินเชื่อในหน่วยงานของท่าน ($\overline{X}$ = 2.68 , S.D. = 1.17) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ด้านพนักงานบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านพนักงานบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.52	0.86	มาก
2. มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์	3.95	0.70	มาก
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.96	0.67	มาก
4. การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานดี	3.92	0.73	มาก
5. พนักงานมีอัธยาศัยดีและมีมนุษย์สัมพันธ์ดี	4.14	0.87	มาก
รวม	**3.90**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีต่อด้านพนักงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.90, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานมีอัธยาศัยดีและมีมนุษย์สัมพันธ์ดี ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.87) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.96, S.D. = 0.67) มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.70) การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานดี ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.73) และมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.52, S.D. = 0.86)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การบริการประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกันรวดเร็วและถูกต้อง	3.72	0.72	มาก
2. มีระบบบัตรคิวให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.25	0.93	ปานกลาง
3. มีขั้นตอนในการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.65	0.84	มาก
4 . แบบฟอร์มคำขอกู้อ่านเข้าใจง่ายและกรอกง่าย	3.87	0.79	มาก
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	3.82	0.81	มาก
6. มีการทำงานที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	3.86	0.74	มาก
รวม	**3.7**	**0.8**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.70 , S.D. = 0.8) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ แบบฟอร์มคำขอกู้อ่านเข้าใจง่ายและกรอกง่าย ($\overline{X}$ = 3.87 , S.D. = 0.79) มีการทำงานที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\overline{X}$ = 3.86 , S.D. = 0.74) เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ($\overline{X}$ = 3.82 , S.D. = 0.81) การบริการประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกันรวดเร็วและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.72 , S.D. = 0.72) มีขั้นตอนในการอนุมัติรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\overline{X}$ =3.65 , S.D. = 0.84) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่จอดรถเพียงพอ	2.37	1.08	น้อย
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.42	0.88	ปานกลาง
3. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.32	0.77	ปานกลาง
4. มีแผนรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.32	0.89	ปานกลาง
5. มีที่นั่งบริการลูกค้าเพียงพอ	3.23	0.99	ปานกลาง
6 . มีป้ายแนะนำการบริการชัดเจน	3.46	0.86	ปานกลาง
รวม	**3.19**	**0.91**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.19, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีป้ายแนะนำการบริการชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.46 , S.D. = 0.86) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.42 , S.D. = 0.88) มีแผนรักษาความปลอดภัยที่ดี ($\overline{X}$ = 3.32 , S.D. = 0.89) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ($\overline{X}$ = 3.32 , S.D. = 0.77) มีที่นั่งบริการลูกค้าเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.23 , S.D. = 0.99) นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดครอบครัว โดยนำเสนอในรูปตารางการวิเคราะห์ ด้วยการหาค่าสถิติพื้นฐาน F – test และ *MANOVA* ดังแสดงในตารางที่ 10 – 37

3.1 ผลการเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน

ปัจจัยตลาดบริการ	เพศ				F	Sig
	ชาย (N=117)		หญิง (N=166)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.61	.637	3.72	.473	2.716	.100
ด้านราคา	3.05	1.042	3.48	.663	18.085	.000*
ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย	3.00	.843	3.44	.605	26.281	.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.08	.985	3.43	.595	14.461	.000*
ด้านพนักงานบริการ	3.77	.701	3.98	.505	8.063	.005*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.64	.764	3.73	.583	1.223	.270
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.05	.908	3.28	.615	6.316	.013
รวม	**3.31**	**0.84**	**3.58**	**0.577**	**11.021**	**0.055**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ยู่อาศัยโดยรวมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ยู่อาศัยโดยรวมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านพนักงานบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2 ผลการเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม ของลูกค้าธนาคารอาคารเพื่อการสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ที่มีอายุ แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ *MANOVA*

การทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests)					
สถิติทดสอบ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	Hypothesis df	Error df	*F*	Sig
Pillai's trace	7 ด้าน	28.00	1.100	3.007	.000*
Wilks' lambda	7 ด้าน	28.00	982.132	3.102	.000*
Hotelling's trace	7 ด้าน	28.00	1.082	3.179	.000*
Roy's largest root	7 ด้าน	7.00	275	7.878	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 จากการทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests) ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มี อายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแยกตามตัวแปรตามทีละตัว (Univariate Tests) ดังตารางที่ 12

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน

Univariate Tests (แยกตามตัวแปรตามทีละตัว)

ปัจจัยตลาดบริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	Contrast	1.338	4	.335	1.113	.351
	Error	83.568	278	.301		
2. ด้านราคา	Contrast	14.862	4	3.715	5.256	.000*
	Error	196.502	278	.707		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		10.242	4	2.561	4.870	.001*
	Error	146.173	278	.526		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	Contrast	4.564	4	1.141	1.809	.127
	Error	175.360	278	.631		
5. ด้านพนักงานบริการ	Contrast	1.209	4	.302	.833	.505
	Error	100.821	278	.363		
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	Contrast	2.758	4	.690	1.575	.181
	Error	121.699	278	.438		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	Contrast	6.530	4	1.632	2.925	.021*
	Error	155.162	278	.558		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ยู่อาศัยรายด้านของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ต่อ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference) ผลทดสอบแสดงในตารางที่ 13-15 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่อยู่อาศัย ทางด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่าง

อายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	3.640	3.217	3.059	3.630	4.200
20-30 ปี	3.640	-	.004*	.000*	.960	.511
31-40 ปี	3.217		-	.216*	.007	.246
41-50 ปี	3.059			-	.001*	.179
51-60 ปี	3.630				-	.504
61 ปีขึ้นไป	4.200					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีอายุ 31-40 ปี และ อายุ 41- 50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แตกต่างกันกับอายุ 20-30 ปี ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แตกต่างกันกับอายุ 31-40 ปี ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ อายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่าง

อายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	3.359	3.297	2.953	3.555	2.833
20-30 ปี	3.359	-	.620	.004*	.217	.474
31-40 ปี	3.297		-	.002*	.051	.524
41-50 ปี	2.953			-	.000*	.870
51-60 ปี	3.555				-	.326
61 ปีขึ้นไป	2.833					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีอายุ 41- 50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอายุ 20-30 ปี ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอายุ 31-40 ปี ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ที่มีอายุแตกต่าง

อายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	3.529	3.131	3.109	3.111	3.666
20-30 ปี	3.529	-	.002*	.004*	.011*	.856
31-40 ปี	3.131		-	.843	.879	.476
41-50 ปี	3.109			-	.991	.460
51-60 ปี	3.111				-	.463
61 ปีขึ้นไป	3.666					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.3 ผลการเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ *MANOVA*

การทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests)

สถิติทดสอบ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's trace	7 ด้าน	35.00	1.375	5.434	.000*
Wilks' lambda	7 ด้าน	35.00	1.142	5.911	.000*
Hotelling's trace	7 ด้าน	35.00	1.3747	6.295	.000*
Roy's largest root	7 ด้าน	7.00	275.00	19.762	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 การทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests) ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแยกตามตัวแปรตามทีละตัว (Univariate Tests) ดังตารางที่ 17

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

Univariate Tests (แยกตามตัวแปรตามทีละตัว)

ปัจจัยตลาดบริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	Contrast	2.789	5	.558	1.882	.098
	Error	82.118	277	.296		
2. ด้านราคา	Contrast	48.213	5	9.643	16.371	.000*
	Error	163.152	277	.589		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Contrast	5.521	5	1.104	2.027	.075
	Error	150.895	277	.545		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	Contrast	12.216	5	2.443	4.035	.001*
	Error	167.708	277	.605		
5. ด้านพนักงานบริการ	Contrast	3.519	5	.704	1.979	.082
	Error	98.511	277	.356		
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	Contrast	6.377	5	1.275	2.992	.012*
	Error	118.080	277	.426		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	Contrast	3.585	5	.717	1.256	.283
	Error	158.107	277	.571		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ยู่อาศัย รายด้านของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อ ที่อยู่อาศัย ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ต่อ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference) ผลทดสอบแสดงในตารางที่ 18-20 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		ประถม	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	$\overline{X}$	3.545	2.905	3.444	3.480	3.657	1.717
ประถม	3.545	-	.012*	.705	.785	.683	.000*
มัธยมศึกษา	2.905		-	.002*	.000*	.000*	.000*
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.444			-	.809	.204	.000*
ปริญญาตรี	3.480				-	.264	.000*
ปริญญาโท	3.657					-	.000*
ปริญญาเอก	1.717						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษาปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับระดับการศึกษาปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับระดับการศึกษา ปริญญาตรี ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อ

ที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับระดับการศึกษา ปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		ประถม	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	$\overline{X}$	3.545	3.018	3.250	3.327	3.629	3.717
ประถม	3.545	-	.041*	.070	.370	.764	.599
มัธยมศึกษา	3.018		-	.854	.013*	.001*	.005*
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.250			-	.070	.004*	.012*
ปริญญาตรี	3.327				-	.061	.097
ปริญญาโท	3.629					-	.743
ปริญญาเอก	3.717						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แตกต่างกันกับระดับการศึกษาประถมศึกษา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับระดับการศึกษามัธยมศึกษา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านกระบวนการให้บริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		ประถม	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	$\overline{X}$	3.985	3.730	3.432	3.652	3.893	4.083
ประถม	3.985	-	.239	.016*	.104	.692	.718
มัธยมศึกษา	3.730		-	.041*	.448	.284	.091
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.432			-	.086	.007*	.003*
ปริญญาตรี	3.652				-	.075	.029*
ปริญญาโท	3.893					-	.399
ปริญญาเอก	4.083						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านกระบวนการให้บริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท ปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ ระดับการศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา ระดับ ปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แตกต่างกันกับ ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตามอาชีพ.

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ *MANOVA*

การทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests)

สถิติทดสอบ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	Hypothesis df	Error df	F	Sig
Pillai's trace	7 ด้าน	28.00	1.100	4.303	.000*
Wilks' lambda	7 ด้าน	28.00	982.132	4.759	.000*
Hotelling's trace	7 ด้าน	28.00	1.082	5.217	.000*
Roy's largest root	7 ด้าน	7.00	275.00	17.688	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 จากการทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests) ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแยกตามตัวแปรตามทีละตัว (Univariate Tests) ดังตารางที่ 22

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

Univariate Tests (แยกตามตัวแปรตามทีละตัว)

ปัจจัยตลาดบริการ		S S	df	M S	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	Contrast	1.039	4	.260	.861	.488
	Error	83.867	278	.302		
2. ด้านราคา	Contrast	33.064	4	8.266	12.888	.000*
	Error	178.301	278	.641		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Contrast	.457	4	.114	.204	.936
	Error	155.959	278	.561		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	Contrast	2.739	4	.685	1.074	.369
	Error	177.185	278	.637		
5. ด้านพนักงานบริการ	Contrast	3.481	4	.870	2.455	.046*
	Error	98.548	278	.354		
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	Contrast	1.658	4	.414	.938	.442
	Error	122.799	278	.442		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	Contrast	6.616	4	1.654	2.965	.020*
	Error	155.075	278	.558		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ยู่อาศัย รายด้านของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา ด้านพนักงานบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ต่อ โดยใช้วิธีของ LSD

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 23-25 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

อาชีพ		รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	วิชาชีพอิสระ
	$\overline{X}$	3.513	3.167	2.557	2.989	3.422
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	3.513	-	.297	.000*	.000*	.739
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.167		-	.085	.615	.545
พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	2.557			-	.021*	.004*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2.989				-	.147
วิชาชีพอิสระ	3.422					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว วิชาชีพอิสระ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านพนักงานบริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ		รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	วิชาชีพอิสระ
	$\overline{X}$	3.860	4.133	4.162	3.816	3.822
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	3.860	-	.270	.005*	.677	.849
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.133		-	.912	.227	.322
พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	4.162			-	.013*	.126
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.816				-	.978
วิชาชีพอิสระ	3.822					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านพนักงานบริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ		รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	วิชาชีพอิสระ
	$\overline{X}$	3.098	3.277	3.513	3.351	3.074
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	3.098	-	.564	.002*	.060	.923
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.277		-	.474	.823	.605
พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	3.513			-	.351	.115
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.351				-	.319
วิชาชีพอิสระ	3.074					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอาชีพพนักงานเอกชน / พนักงานธนาคาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ อาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

3.5 ผลการเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ *MANOVA*

การทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests)

สถิติทดสอบ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	Hypothesis df	Error df	F	Sig
Pillai's trace	7 ด้าน	35.00	1.375	3.211	.000*
Wilks' lambda	7 ด้าน	35.00	1.142	3.321	.000*
Hotelling's trace	7 ด้าน	35.00	1.347	3.400	.000*
Roy's largest root	7 ด้าน	7.00	275	9.936	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 จากการทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests) ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแยกตามตัวแปรตามทีละตัว (Univariate Tests) ดังตารางที่ 27

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

Univariate Tests (แยกตามตัวแปรตามทีละตัว)

ปัจจัยตลาดบริการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	Contrast	3.989	5	.798	2.731	.020*
	Error	80.918	277	.292		
2. ด้านราคา	Contrast	14.747	5	2.949	4.155	.001*
	Error	196.617	277	.710		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Contrast	3.449	5	.690	1.249	.286
	Error	152.967	277	.552		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	Contrast	5.962	5	1.192	1.899	.095
	Error	173.962	277	.628		
5. ด้านพนักงานบริการ	Contrast	1.377	5	.275	.758	.581
	Error	100.653	277	.363		
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	Contrast	4.043	5	.809	1.860	.101
	Error	120.414	277	.435		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	Contrast	14.042	5	2.808	5.269	.000*
	Error	147.650	277	.533		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ยู่อาศัย โดยรวมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ต่อ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significanf Difference) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่อยู่อาศัย ทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านผลิตภัณฑ์ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		5,000-10,000 บาท	10,000 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	$\overline{X}$	3.686	3.718	3.722	3.739	3.800	4.400
5,000-10,000 บาท	3.686	-	.694	.716	.014*	.649	.066
10,001-20,000 บาท	3.718		-	.973	.004*	.742	.079
20,001-30,000 บาท	3.722			-	.011*	.757	.083
30,001-40,000 บาท	3.739				-	.157	.014
40,001-50,000 บาท	3.800					-	.186
มากกว่า 50,000 บาท	4.400						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 28 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		5,000-10,000 บาท	10,001 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	$\overline{X}$	3.205	3.169	3.788	3.283	3.200	3.000
5,000-10,000 บาท	3.205	-	.000*	.618	.928	.779	.733
10,001-20,000 บาท	3.169		-	.000*	.453	.855	.779
20,001-30,000 บาท	3.788			-	.003*	.166	.195
30,001-40,000 บาท	3.283				-	.915	.643
40,001-50,000 บาท	3.200					-	.734
มากกว่า 50,000 บาท	3.000						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่าง พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		5,000-10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	$\overline{X}$	3.473	3.204	3.082	2.837	2.733	2.917
5,000-10,000 บาท	3.473	-	.015*	.003*	.000*	.029*	.288
10,001-20,000 บาท	3.204		-	.332	.005*	.161	.582
20,001-30,000 บาท	3.082			-	.100	.309	.754
30,001-40,000 บาท	2.837				-	.763	.880
40,001-50,000 บาท	2.733					-	.764
มากกว่า 50,000 บาท	2.917						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 30,001-40,000 บาท รายได้40,001-50,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.6 ผลการเปรียบเทียบเมื่อจำแนกตามขนาดของครอบครัว

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ที่มี ขนาดครอบครัวแตกต่างกัน โดยใช้สถิต *MANOVA*

การทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests)

สถิติทดสอบ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	Hypothesis df	Error df	F	Sig
Pillai's trace	7 ด้าน	21.00	825.00	5.510	.000*
Wilks' lambda	7 ด้าน	21.00	784.45	5.780	.000*
Hotelling's trace	7 ด้าน	21.00	815.00	6.022	.000*
Roy's largest root	7 ด้าน	7.00	275.00	12.89	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 จากการทดสอบหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate Tests) ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีขนาดของครอบครัวแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแยกตามตัวแปรตามทีละตัว (Univariate Tests) ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน

Univariate Tests (แยกตามตัวแปรตามทีละตัว)

ปัจจัยตลาดบริการ		SS	df	M S	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	Contrast	1.922	3	.641	2.154	.094
	Error	82.985	279	.297		
2. ด้านราคา	Contrast	10.665	3	3.555	4.942	.002*
	Error	200.700	279	.719		
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย	Contrast	15.251	3	5.084	10.048	.000*
	Error	141.165	279	.506		
4.การส่งเสริมการตลาด	Contrast	7.560	3	2.520	4.079	.007*
	Error	172.365	279	.618		
5. ด้านพนักงานบริการ	Contrast	5.691	3	1.897	5.494	.001*
	Error	96.339	279	.345		
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	Contrast	4.790	3	1.597	3.723	.012*
	Error	119.667	279	.429		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	Contrast	3.351	3	1.117	1.968	.119
	Error	158.341	279	.568		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ที่มี ขนาดครอบครัว แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ต่อ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 33-37 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทางด้านผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน

ขนาดครอบครัว		3 คนลงไป	4-6 คน	7-9 คน	10 คนขึ้นไป
	$\overline{X}$	3.513	3.227	2.747	4.000
3 คนลงไป	3.513	-	.008*	.001*	.569
4-6 คน	3.227		-	.037*	.364
7-9 คน	2.747			-	.154
10 คนลงไป	4.000				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัว แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีขนาดครอบครัว 4-6 คน ขนาดครอบครัว 7-9 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับ ขนาดครอบครัว 3 คนลงไป ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีขนาดครอบครัว 7-9 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันกับขนาดครอบครัว 4-6 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY