

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง พฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ และความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี ของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการออกแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 ราย ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จากลูกค้าสินเชื่อที่มีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี กับธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ใช้วิธีวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าหรือมาตรวัดลิเคอร์ท (Likert Scale) และการทดสอบไค-สแควร์

ข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี ของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับอนุมัติวงเงินกู้ส่วนใหญ่จำนวนมากกว่า 800,000 บาท และเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระ น้อยกว่า 20 ปี โดยที่มีการผ่อนชำระจำนวนน้อยกว่า 10,000 บาท ส่วนมากใช้วิธีชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด คือ ครอบครัวหรือญาติ พี่น้อง รูปแบบที่อยู่อาศัยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อมากที่สุด คือ บ้านเดี่ยว

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1. ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลใช้วิธีการทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test) พบว่าระดับการศึกษา อาชีพและรายได้มีผลต่อจำนวนวงเงินกู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 2. ปัจจัยทางด้านการตลาด ใช้มาตรวัดตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert scale) พบว่า ปัจจัยทางด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัจจัยทางด้านกระบวนการ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยทางด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยมีระดับความสำคัญที่ระดับมาก ส่วนปัจจัยที่เหลือได้แก่ ปัจจัยทางด้านสถานที่ และปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการขาย ซึ่งมีระดับความสำคัญที่ระดับปานกลาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี มีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ วงเงินกู้ที่ได้รับ และการให้บริการของพนักงาน

This independent study aimed to study the behaviors, the factors that affect the service use, and the satisfaction in using the service of Krungthai Kahasubtawee Housing Loan of Krungthai Bank, Lumphun Industrial Estate Branch

The data used in this study were from handling questionnaires for the 145 sample groups, which using the random sampling method. The sample groups were the credit customers of Krungthai Kahasubtawee Housing Loan of Krungthai Bank, Lumphun Industrial Estate Branch. Collecting data has been collected until 31<sup>st</sup> December 2008. Descriptive analysis was used in analyzing the data, which have been shown in the form of frequency table, percentage, rating scales or Likert scales and Chi-square test.

The personal data of the sample groups which were the credit users of Krungthai Kahasubtawee Housing Loan of Krungthai Bank, Lumphun Industrial Estate Branch found that most of them are women. Their ages are above 40 years old with the single status. Their educational level is above bachelor degree. They have their own business with average income less than 20,000 baht.

The study results of behaviors of the sample groups who use Krungthai Kahasubtawee Housing Loan of Krungthai Bank, Lumphun Industrial Estate Branch found that the sample groups have been approved most of the loans are more than 800,000 baht. They have selected the payback period less than 20 years, paying less than 10,000 baht per month. Most of them use the method of payment by deducting from the account. The most influencing people in making decision in using the service are the family or relatives. Most of the sample groups select the stand alone house type.

The study results of the factors that affect the selection of Krungthai Kahasubtawee Housing Loan of Krungthai Bank can be classified into two factors; 1) the factor of personal data using chi-square test showed that the educational level, career and income affects the amount of loan at the significance level 0.05 2) marketing factor using Likert scale showed that the price factor affects the selection of Krungthai Kahasubtawee Housing Loan of Krungthai Bank the most, followed by the process, product, and personal factors respectively, which have got the high significance. However, the rest factors such as location and promotion factors have got the moderate significance level.

The study results of service satisfaction revealed that the credit service users of Krungthai Kahasubtawee Housing Loan of Krungthai Bank satisfy with the interest rate in the highest ranking; followed by amount of loan and service provider by the bank staffs.