

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา ตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารออมสินเขตพะเยา จำนวน 328 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.1 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 39.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 74.4 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 49.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 29.6 วัตถุประสงค์ที่ยื่นขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารออมสินคือ เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ร้อยละ 34.1 ได้รับอนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารออมสินตามที่ขอกู้ ตรงตามวงเงินขอกู้ ร้อยละ 66.5 ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนกับธนาคารระยะเวลา 11-20 ปี ร้อยละ 59.1 เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยาอัตราดอกเบี้ยด้านสินเชื่อที่ได้รับต่ำ ร้อยละ 57.6 และไม่เคย ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน ร้อยละ 61.0 และเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน ร้อยละ 39.0 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอื่นธนาคารที่เคยใช้บริการคือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 35.2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื่อที่ดินพร้อมอาคาร ซื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ไปถอนงานงที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงินอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.96) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์

(ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาอาการอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานสินเชื่อ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบ และลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการ ภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขต ในระดับพอใจมาก ร้อยละ 45.1 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 35.7 และพอใจมากที่สุด ร้อยละ 19.2

ในการซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัยครั้งต่อไปจะใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร ออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา ต่อไปคือ ใช้แน่นอน ร้อยละ 69.2 และยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 30.8

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาการอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื่อที่ดินพร้อมอาคาร ชื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื่อที่ดินพร้อมอาคาร ชื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.88) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ตรงตามต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.52) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.49) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา ที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง

เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ การคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75)

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่ ธนาคารออมสินเขตพะเยา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือคือปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.77) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบัน การเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ จำนวนเงินงวดในการ ผ่อนชำระ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา การ อำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูก สร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ตรงตาม ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อ ที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคารใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และจำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื่อที่ดินพร้อมอาคาร ชื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และจำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื่อที่ดินพร้อมอาคาร ชื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.40) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.46) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.47) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.49) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47) และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.68) และที่ตั้งสาขาของธนาคาร ออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.72) และที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมา ที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น

โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ มีการส่งเสริมการขาย ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยการแจกของแถม เช่น ร่มกันแดดกันฝน ร่มสนาม มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการจัดรายการชิงโชค ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน อย่างเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนองตอบตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ พนักงานสินเชื่อมีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย พนักงานสินเชื่อ มีความรู้ ความชำนาญเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลง มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลง ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหลังจากเอกสาร ครบถ้วน ทราบผลภายใน 10 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลง ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหลังจากเอกสาร ครบถ้วน ทราบผลภายใน 10 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.77) และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.91) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรและอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่ ธนาคารออมสินเขตพะเยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื้อที่ดินพร้อมอาคาร ชื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ตรงตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื้อที่ดินพร้อมอาคาร ชื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และจำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื้อที่ดินพร้อมอาคาร ชื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และจำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื้อที่ดินพร้อมอาคาร ชื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย

3.95) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ตรงตามต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนองที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละเอียด 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละเอียด 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละเอียด 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละเอียด 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.52) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละเอียด 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละเอียด 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละเอียด 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละเอียด 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.49) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน

500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลง ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิคร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ ที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.59) และที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร

ออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน อย่างเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง

(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และพนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานสินเชื่อ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อ มีความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานสินเชื่อ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา ระบบงานสินเชื่อของธนาคาร นำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.52) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ ขั้นตอนการประเมินราคาหลักประกัน ดำเนินการภายใน 5 วัน นับจากวันยื่นเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ขั้นตอนการประเมินราคาหลักประกัน ดำเนินการภายใน 5 วัน นับจากวันยื่นเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่ การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และ เอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และ เอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่ม

รับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

3.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาพะเยา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาเชิงคำ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาจุน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาปง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัณฑิตด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาพะเยา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ได้ถอนเงินที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาเชิงคำ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ได้ถอนเงินที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และจำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาจุน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ได้ถอนเงินที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาปง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ได้ถอนเงินที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และจำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื่อที่ดินพร้อมอาคาร ซื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใต้ถุนจํานองที่ดินและอาคาร จากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาพะเยา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว และค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาคือ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาจุน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว และ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาคือ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาปาง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว และ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.52) และ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาพะเยา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาเชียงคำ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา คือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.62) และที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาจุน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาปง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ และ ที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และสามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.64)

โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาพะเยา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกายสะอาด สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาจันทบุรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาปทุมธานี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และพนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาพะเยา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง

(ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.55) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาจุน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาปาง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาพะเยา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง และการจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาเชียงคำ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง และการจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.73) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาจุน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง และการจัด

วางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการ ภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาปง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง และการจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง และการจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการ ภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.79)

3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่ ของธนาคารออมสินเขตพะเยา จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ

ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา การอำนวยความสะดวก เพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื่อที่ดินพร้อมอาคาร ชื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใต้ถุนจำนวนที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และจำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื่อที่ดินพร้อมอาคาร ชื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูกสร้างอาคาร ใต้ถุนจำนวนที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.88) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ และสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว (ค่าเฉลี่ย 3.47) และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการ

เดินทางมาติดต่อใช้บริการ และเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีการส่งเสริมการขายในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยการแจกของแถม เช่น ร่วมกันแคะกันฟัน ร่วมสนาม มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม และมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน อย่างเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และ พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ

แรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารนำเชื่อถือ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง และการจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง และ การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ร้อยละ 61.6 และไม่มีปัญหาในการใช้บริการ ร้อยละ 38.4

สำหรับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ในจังหวัดพะเยาที่พบมาก คือ ไม่มีสาขาเปิดบริการ 7 วัน (ร้อยละ 60.9) รองลงมา จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ ไม่มีดอกเบี้ย 0 % เหมือนธนาคารอื่นเท่ากัน (ร้อยละ 39.6) และไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ร้อยละ 36.6)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา สามารถอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือด้านบุคลากร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย ผลการศึกษาคือเป็นดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือความมั่นคงของธนาคาร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธนาคารในฐานะเป็นธนาคารของรัฐและความมั่นคงทางการเงินโดยมีรัฐบาลเป็นประกัน แต่ไม่สอดคล้อง

กับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยคงที่แบบ 3 ปี และแบบ 4 ปี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ ความสะอาดของสาขาที่ใช้บริการ และสถานที่ตั้งของสาขาอยู่ในแหล่งชุมชน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือมีการประชาสัมพันธ์บริการสินเชื่อเคหะ และความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้าใหม่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ผล

การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือพนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ มาตรการแก้ไขปัญหาโดยการปรับลดอัตราดอกเบี้ยจากอัตราดอกเบี้ยเดิมเป็นอัตราดอกเบี้ยตามประกาศธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบ และลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงทิพย์ ชัยदान (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา มีข้อค้นพบจากผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารออมสินเขตพะเยามีอาชีพรับราชการ อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตจังหวัดพะเยา เพราะอัตราดอกเบี้ยด้านสินเชื่อที่ได้รับต่ำ

2. พบว่าส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ที่ยื่นขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร และได้รับอนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารออมสินตามที่ขอกู้ มีเพียงร้อยละ 33.5 ที่ได้รับอนุมัติน้อยกว่าวงเงินขอกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนกับธนาคารระยะเวลา 11-20 ปี

3. กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา ร้อยละ 39.0 ที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสิน และ ร้อยละ 61.0 ที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสิน

3. กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา ร้อยละ 61.6 มีปัญหาในการให้บริการ โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ในจังหวัดพะเยาไม่มีสาขาเปิดบริการ 7 วัน รองลงมา จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ ไม่มีดอกเบี้ย 0 % เหมือนธนาคารอื่น และไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม

4. กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา ในระดับพอใจมาก ร้อยละ 45.1 และพอใจปานกลาง ร้อยละ 35.7 มีเพียงร้อยละ 19.2 ที่มีความพอใจมากที่สุด

5. กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา ร้อยละ 69.2 จะใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา แน่แน่นอน และร้อยละ 30.8 ที่ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการ

6. กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินเขตพะเยา ในระดับปานกลางในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านกระบวนการให้บริการ

7. ปัจจัยด้านราคา พบว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้ และค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรายละ 1,000 บาท เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน/รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจ

โดยรวมต่อบังคับด้านราคาในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบังคับด้านราคาในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางเท่านั้น และเมื่อจำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกเหนือจากธนาคารออมสิน พบว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่น มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อเก็บในอัตราตามวงเงินกู้ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่น มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ค่าทั้งคงที่และลอยตัว และค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อเก็บในอัตราตามวงเงินกู้ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

8. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ พบว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อได้หลายช่องทาง มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่า การใช้บริการที่สาขาเชียงคำ สาขาจุน และสาขาปง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบังคับด้านนี้ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกเหนือจากธนาคารออมสิน พบว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

9. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน อย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมการขายในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยการแจกของแถม เช่น ร่วมกันแคคกันฝ่น ร่วมสนาม และมีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน มีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้ขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพ ข้าราชการ พนักงาน

เอกชน/รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกเหนือจากธนาคารออมสิน พบว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่น มีความพึงพอใจในระดับมาก

10. บัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินเขตพะเยา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหลังจากเอกสารครบถ้วนทราบผลภายใน 10 วัน ขั้นตอนการประเมินราคาหลักประกัน ดำเนินการภายใน 5 วัน นับจากวันยื่นเอกสารและจำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพข้าราชการ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่า การใช้บริการที่ สาขาเชียงคำ สาขาจุน และสาขาปง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกเหนือจากธนาคารออมสิน พบว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการฯ ธนาคารอื่น มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จากน้อยไปหามาก 20 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
มีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้ซื้อสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน	3.27 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	1
มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน	3.27 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	1
ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรายละเอียด 1,000 บาท	3.28 (ปานกลาง)	ด้านราคา	2
สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3
จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ	3.34 (ปานกลาง)	ด้านกระบวนการให้บริการ	4
มีศูนย์บริการ call center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือสามารถติดต่อได้สะดวก	3.35 (ปานกลาง)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	5
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันคิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอกู้	3.39 (ปานกลาง)	ด้านราคา	6
มีการส่งเสริมการขาย ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยการแจกของแถม เช่น ร่วมกันเด็ดกันฝน ร่มสนาม	3.39 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	6
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน อย่างเหมาะสม	3.40 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	7
สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อได้หลายช่องทาง	3.40 (ปานกลาง)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	7
ขั้นตอนการประเมินราคาหลักประกัน ดำเนินการภายใน 5 วัน นับจากวันยื่นเอกสาร	3.41 (ปานกลาง)	ด้านกระบวนการให้บริการ	8
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน	3.45 (ปานกลาง)	ด้านราคา	9
ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหลังจากเอกสารครบถ้วน ทราบผลภายใน 10 วัน	3.45 (ปานกลาง)	ด้านกระบวนการให้บริการ	9

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จากน้อยไปหามาก 20 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม	3.46 (ปานกลาง)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	10
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป	3.46 (ปานกลาง)	ด้านกระบวนการให้บริการ	10
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว	3.50 (มาก)	ด้านราคา	11
การคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	3.52 (มาก)	ด้านกระบวนการให้บริการ	12
ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท	3.52 (มาก)	ด้านราคา	12
มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.52 (มาก)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	12
ที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน	3.58 (มาก)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	13
มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง	3.58 (มาก)	ด้านกระบวนการให้บริการ	13
สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต	3.59 (มาก)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	14
ความเหมาะสมของราคาประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สิน แห่งประเทศไทย	3.60 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	15
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.63 (มาก)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	16
เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30-15.30 น.	3.64 (มาก)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	17
มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	3.66 (มาก)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	18

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จากน้อยไปหามาก 20 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
สัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน	3.66 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	18
พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.66 (มาก)	ด้านบุคลากร	18
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย	3.66 (มาก)	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	18
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ตรงตามต้องการ	3.69 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	19
จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ	3.70 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	20

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ดังนั้นธนาคารออมสินเขตพะเยาควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการในด้านนี้

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง	4.25	ผลิตภัณฑ์	1
พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	4.16	บุคลากร	2
พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และ เรียบร้อย	4.14	บุคลากร	3
พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง	4.14	บุคลากร	3
พนักงานสินเชื่อ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง	4.03	บุคลากร	4
การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื่อที่ดินพร้อมอาคาร ซื่อที่ดินและปลูกสร้าง อาคารปลูกสร้างอาคาร ได้ถ่อนงานงที่ดินและอาคาร จากสถาบันการเงิน	3.96	ผลิตภัณฑ์	5
พนักงานสินเชื่อ มีความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้	3.96	บุคลากร	5
พนักงานสินเชื่อ มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจ ในการให้บริการ	3.95	บุคลากร	6
พนักงานสินเชื่อ ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.90	บุคลากร	7
พนักงานสินเชื่อ เข้าใจความต้องการของลูกค้าและ สนองตอบตรงตามความต้องการ	3.90	บุคลากร	7
ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง	3.90	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	7
การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	3.90	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	7
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ	3.77	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	8
ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและ ภายนอกธนาคาร	3.75	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	9
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ	3.71	ผลิตภัณฑ์	10
พนักงานสินเชื่อ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ	3.71	บุคลากร	10
ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูก ต้อง	3.71	กระบวนการให้บริการ	10
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.71	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	10

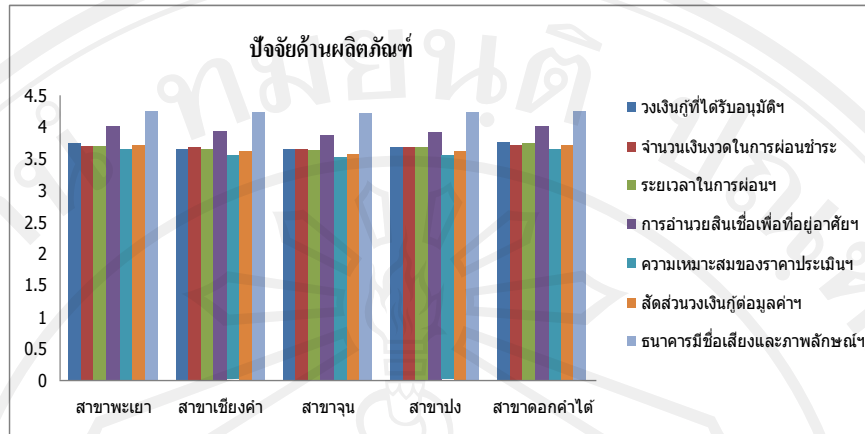
เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรกคือ
 ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง พนักงานสินเชื่อมีกิริยาจาอ่อนน้อม
 สุภาพอ่อนโยน พนักงานสินเชื่อมีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย พนักงานสินเชื่อ
 มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง การ
 อำนวยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื่อที่ดินพร้อมอาคาร ซื่อที่ดินและปลูก
 สร้างอาคารปลูกสร้างอาคาร ได้ถอนจำนวนที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน พนักงาน
 สินเชื่อ มีความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีความกระตือรือร้นและความใส่ใจ
 ในการให้บริการ พนักงานสินเชื่อให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานสินเชื่อเข้าใจความ
 ต้องการของลูกค้าและสนองตอบตรงตามความต้องการ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาด
 และกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวก
 ในการใช้บริการ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มี
 เครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอก
 ธนาคาร วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมเพียงพอ พนักงานสินเชื่อมีการแสดงออกถึงความ
 รับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มี
 ความถูกต้อง และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

ตารางที่ 68 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา 10 อันดับแรก

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ในจังหวัดพะเยาไม่มีสาขาเปิดบริการ 7 วัน	123	60.9
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	80	39.6
ไม่มีดอกเบี้ย 0 % เหมือนธนาคารอื่น	80	39.6
ไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม	74	36.6
ขั้นตอนในการขอสินเชื่อยุ่งยาก	59	29.2
พนักงานสินเชื่อขอเอกสารเพิ่มเติมหลายครั้ง	52	25.7
ค่าธรรมเนียมของธนาคารมีราคาแพง	37	18.3
ไม่ได้รับข่าวสารกิจกรรมสิทธิพิเศษ เช่น การยกเว้น ค่าธรรมเนียมประเมินหลักประกัน	37	18.3
พนักงานไม่สามารถอธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้อย่าง ชัดเจน	37	18.3
กฎเกณฑ์ เงื่อนไขในการขอสินเชื่อมากเกินไป	37	18.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหา จำนวน 202 ราย

เมื่อพิจารณาพบว่าปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ คือ "ไม่มีสาขาเปิดบริการ 7 วัน ร้อยละ 60.9 รองลงมา จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ ไม่มีดอกเบี้ย 0 % เหมือนธนาคารอื่น เท่ากัน ร้อยละ 39.6 ไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ร้อยละ 36.6 ขั้นตอนในการขอสินเชื่อยุ่งยาก ร้อยละ 29.2 พนักงานสินเชื่อขอเอกสารเพิ่มเติมหลายครั้ง ร้อยละ 25.7 ค่าธรรมเนียมของธนาคารมีราคาแพง ไม่ได้รับข่าวสารกิจกรรมสิทธิพิเศษ เช่น การยกเว้น ค่าธรรมเนียมประเมิน พนักงานไม่สามารถอธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน กฎเกณฑ์ เงื่อนไขในการขอสินเชื่อมากเกินไป เท่ากัน ร้อยละ 18.3



ภาพที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาพะเยา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง และปัจจัยย่อยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของราคาประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

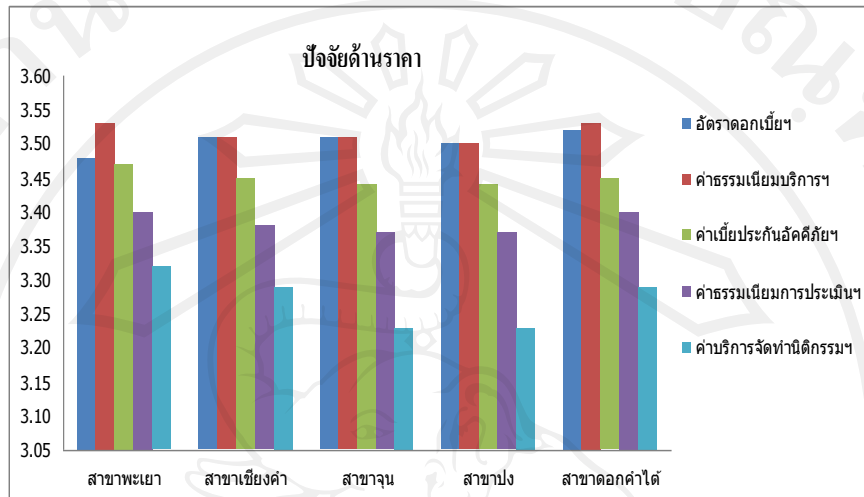
กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชียงใหม่ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง และปัจจัยย่อยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของราคาประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาจุน มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง และปัจจัยย่อยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของราคาประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาปาง มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง และปัจจัยย่อยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของราคาประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง และปัจจัยย่อยต่ำสุด

คือ ความเหมาะสมของราคาประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สิน แห่งประเทศไทย



ภาพที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

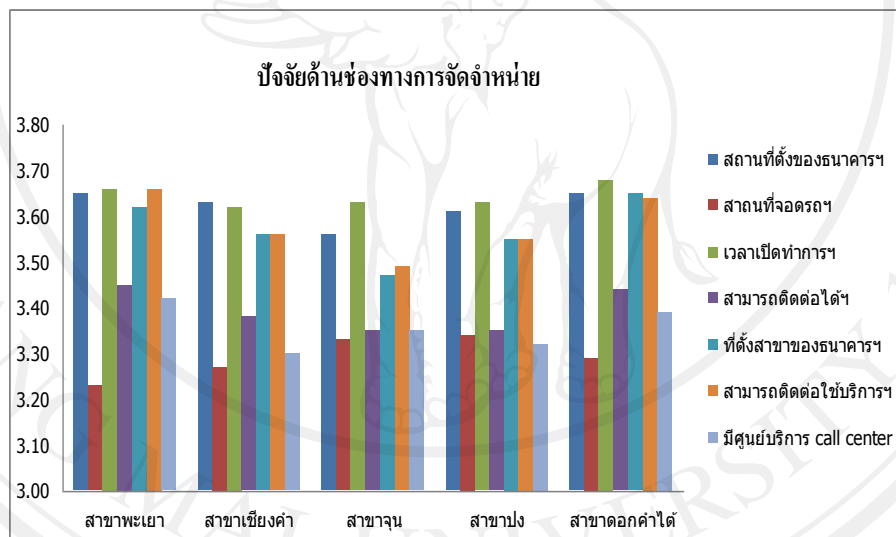
ปัจจัยด้านราคา กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาพะเยา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท และปัจจัยย่อยต่ำสุด ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรายละ 1,000 บาท

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชียงคำ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว และค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท ปัจจัยย่อยต่ำสุด คือ ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรายละ 1,000 บาท

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาจุน มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว และค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรายละ 1,000 บาท

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาปง มีความพึงพอใจปัจจัย
 ย่อยสูงสุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว และค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บใน
 อัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน
 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บ
 รายละ 1,000 บาท

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจ
 ปัจจัยย่อยสูงสุด คือ ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน
 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท และ
 ปัจจัยย่อยต่ำสุด ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรายละ 1,000 บาท



ภาพที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

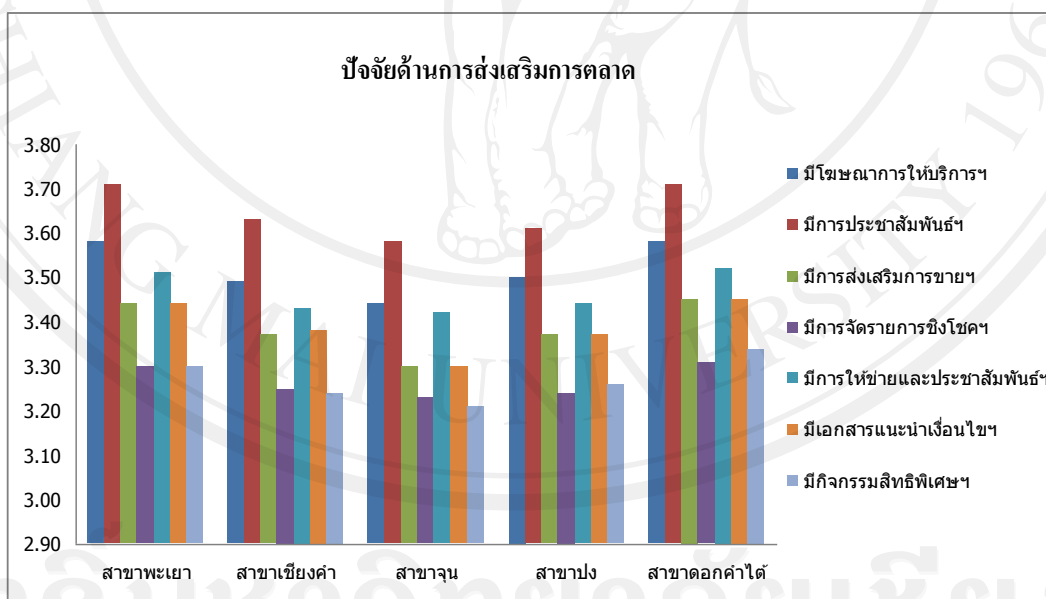
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
 ของสาขาพะเยา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น.
 และสามารถติดต่อให้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือสถานที่
 จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชิงคำ มีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ และ ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาจุน มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาปาง มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ



ภาพที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาพะเยา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม

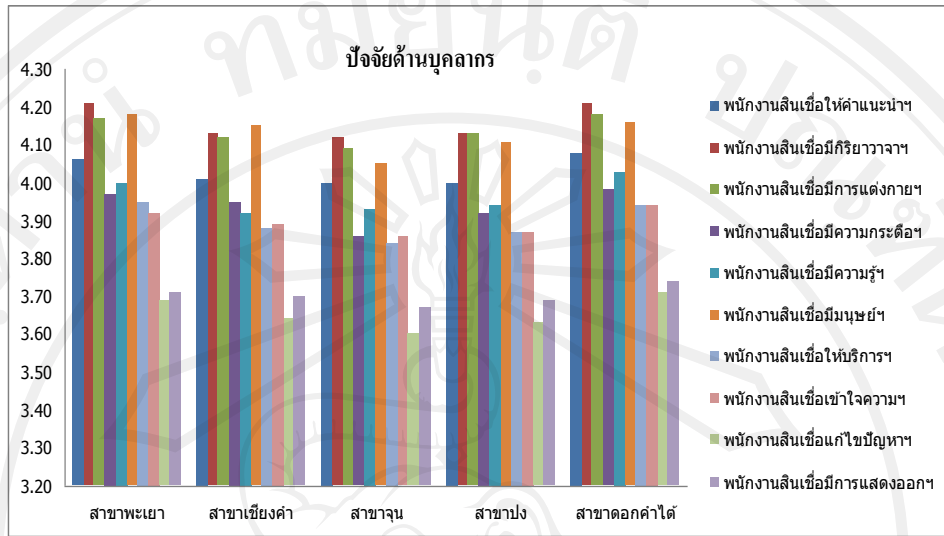
และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน และมีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้กู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชิงคำ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ มีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้กู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาจุน มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ มีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้กู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาปง มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน



ภาพที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

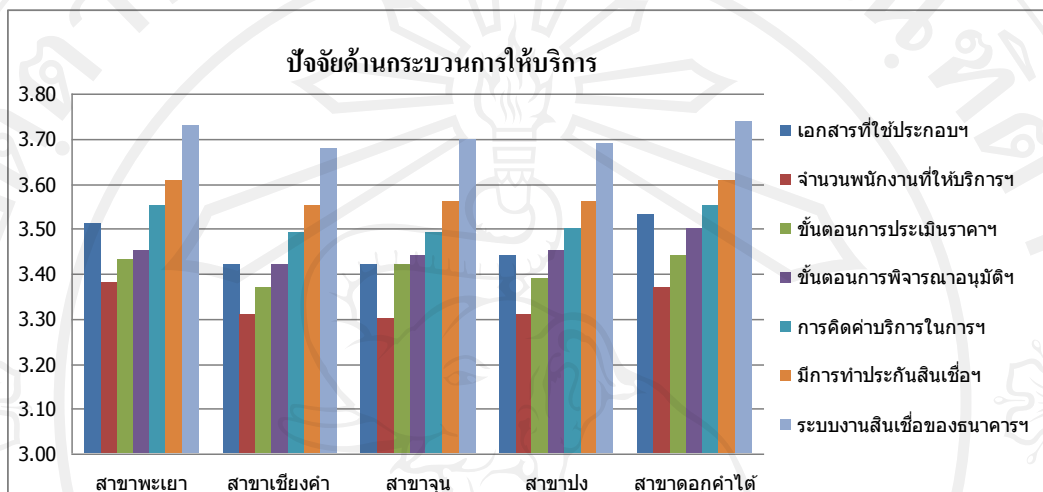
ปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาพะเยา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาจางอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชียงใหม่ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาจุน มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาจางอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาปง มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุด คือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาจางอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และพนักงานสินเชื่อมีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยสูงสุด คือ พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์



ภาพที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

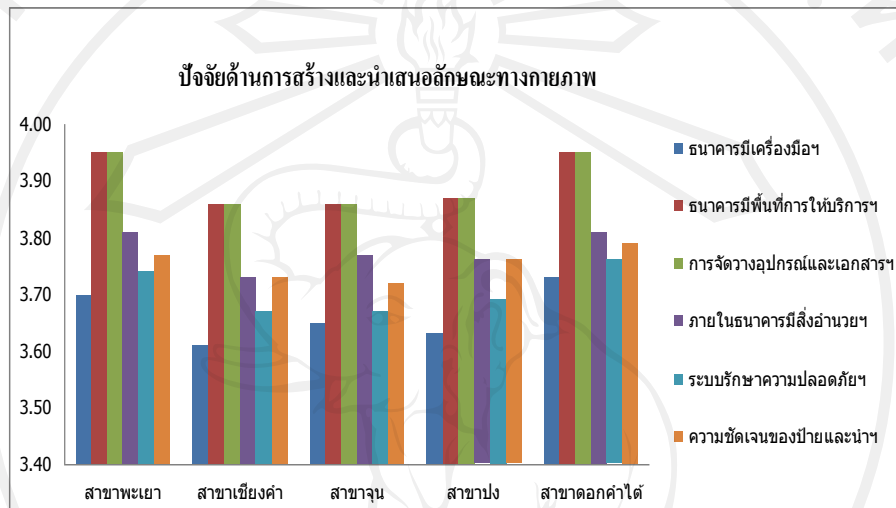
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาพะเยา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ จำนวนพนักงานให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชียงคำ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ จำนวนพนักงานให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาจุน มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ จำนวนพนักงานให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาปาง มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ จำนวนพนักงานให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง และปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ



ภาพที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาพะเยา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชียงคำ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาจุน มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และ

เอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ
 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาปง มีความพึงพอใจปัจจัย
 ย่อยสูงสุดคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และ
 เอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยย่อยต่ำสุดคือ
 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาดอกคำใต้ มีความพึงพอใจ
 ปัจจัยย่อยสูงสุดคือ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์
 และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบและลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยย่อยต่ำสุด
 คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย

ตารางที่ 69 แสดง ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายของแต่ละปัจจัยหลัก จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	สาขาพะเยา	สาขาเชียงใหม่	สาขากัน	สาขาปง	สาขาดอกคำใต้
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความเหมาะสมของราคา ประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐาน สมาคมผู้ประเมินค่า ทรัพย์สิน แห่งประเทศไทย	ความเหมาะสมของ ราคาประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐาน สมาคมผู้ประเมินค่า ทรัพย์สิน แห่งประเทศไทย	ความเหมาะสมของราคา ประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐาน สมาคมผู้ประเมินค่า ทรัพย์สิน แห่งประเทศไทย	ความเหมาะสมของราคา ประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตามมาตรฐาน สมาคมผู้ประเมินค่า ทรัพย์สิน แห่งประเทศไทย	ความเหมาะสมของราคา ประเมินหลักประกัน กำหนดราคาตาม มาตรฐานสมาคมผู้ ประเมินค่าทรัพย์สิน แห่ง ประเทศไทย
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการจัดทำนิติกรรม สัญญา เก็บรายละเอียด 1,000 บาท	ค่าบริการจัดทำนิติกรรม สัญญา เก็บรายละเอียด 1,000 บาท	ค่าบริการจัดทำนิติกรรม สัญญา เก็บรายละเอียด 1,000 บาท	ค่าบริการจัดทำนิติกรรม สัญญา เก็บรายละเอียด 1,000 บาท	ค่าบริการจัดทำนิติกรรม สัญญา เก็บรายละเอียด 1,000 บาท
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	สถานที่จอดรถเพียงพอ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	สถานที่จอดรถเพียงพอ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	สถานที่จอดรถเพียงพอ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	มีศูนย์บริการ Call Center ที่ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก	สถานที่จอดรถเพียงพอ สำหรับลูกค้าที่มาใช้ บริการ

ตารางที่ 69 (ต่อ) แสดง ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายของแต่ละปัจจัยหลัก
จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	สาขาพะเยา	สาขาเชียงราย	สาขากัน	สาขาปาง	สาขาดอกคำใต้
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน และมีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้ขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน	มีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้ขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน	มีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้ขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน	มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน	มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ	จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ	จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ	จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ	จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย

ตารางที่ 70 แสดงร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหา จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัญหา	สาขาพะเยา	สาขาเชียงราย	สาขาจุน	สาขาปง	สาขาดอกคำใต้
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	8.42	10.89	5.94	7.92	6.43
ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	0.99	2.48	0.99	1.98	0.99
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระสูงกว่าธนาคารอื่น	2.48	2.48	1.49	1.98	1.98
ราคาประเมินหลักทรัพย์ต่ำกว่าที่ต้องการ	0.99	2.48	0.99	1.98	0.99
ค่าธรรมเนียมของธนาคารมีราคาแพง	3.47	4.95	2.97	3.96	2.97
ไม่มีดอกเบี้ย 0 % เหมือนธนาคารอื่น	8.92	10.40	5.44	7.92	6.93
ในจังหวัดพะเยาไม่มีสาขาเปิดบริการ 7 วัน	13.86	14.85	8.92	11.88	11.39
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้กรณีมีปัญหา หรือต้องการสอบถามข้อมูล	0.99	2.48	0.99	1.98	0.99
ไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม	6.93	10.40	5.44	7.92	5.94
ไม่ได้รับข่าวสารกิจกรรมสิทธิพิเศษ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมิน	3.47	4.95	2.97	3.96	2.97
ไม่มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บริการสินเชื่ออย่างเพียงพอ	0.99	2.48	0.99	1.98	0.99
พนักงานสินเชื่อเอกสารเพิ่มเติมหลายครั้ง	4.45	6.93	3.96	5.94	4.45
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	2.48	2.48	1.98	1.98	1.98
พนักงานไม่มีอำนาจตัดสินใจต้องรอผู้มีอำนาจตัดสินใจ	0	0	0	0	0
พนักงานไม่สามารถอธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้ อย่างชัดเจน	3.47	4.45	2.97	3.96	3.47
พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า	0	0	0	0	0
กฎเกณฑ์ เงื่อนไขในการขอสินเชื่อมากเกินไป	3.47	4.95	2.97	3.96	2.97
ขั้นตอนในการขอสินเชื่อยุ่งยาก	5.94	7.43	4.95	5.94	4.95
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	0	0	0	0	0
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	0.99	2.48	0.99	1.98	0.99
ห้องน้ำชา รูด ไม่สะอาด	0	0	0	0	0
ไม่มีป้ายแนะนำการบริการ	2.48	2.48	1.98	1.98	1.98

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหา จำนวน 202 ราย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารออมสิน

1. จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ครบทุกภาคทั้ง 18 ภาค โดยให้ผู้อำนวยการภาคแต่ละภาคเป็นผู้กำหนด วัน เวลา สถานที่ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละพื้นที่ ตลอดจนจัดรายการชิงโชค มีของแจก ของแถมให้เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละภาค
2. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของธนาคารเกี่ยวกับบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ให้แก่ลูกค้าให้ครบถ้วนและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย โดยเฉพาะเอกสารแผ่นพับแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร และอัตราดอกเบี้ยพิเศษต่างๆ

ธนาคารออมสินเขตพะเยา

1. จัดบุส่งเสริมการขาย โดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานราชการแต่ละอำเภอ ที่สาขาของธนาคารตั้งอยู่ เข้าร่วมงาน เช่น งานกาชาดอำเภอๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งต่อสาขา
2. จัดให้พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อสาขาและพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านประเมินราคาและวิเคราะห์สินเชื่อเขต ออกพื้นที่เพื่อให้ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้กลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยออกไปประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ตามสถานที่ทำงานในวัน เวลาราชการ และตามที่พักอาศัย ในวันหยุดราชการเสาร์ – วันอาทิตย์ เป็นต้น
3. จัดรายการส่งเสริมการขายตามวงเงินอนุมัติกู้ ในไตรมาสที่ 3 และที่ 4 โดยการชิงโชค หรือมีของแจกให้แก่ลูกค้า เช่น ร่ม พวงกุญแจ ซองใส่สมุดเงินฝาก กระเป๋ากว้างน้ำปากกา ฯลฯ
4. ส่งจดหมายเชิญชวนแนบไปพร้อมใบแจ้งหนี้ แจ้งข่าวสารการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้า เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อและได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน เช่น สิทธิพิเศษมหกรรมทางการเงิน (Money Expo)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารออมสิน

1. ให้ความสำคัญในการพิจารณาลดขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มให้อยู่ในแผ่นเดียว โดยเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและประวัติลูกค้าให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยยิ่งขึ้น

ธนาคารออมสินเขต

1. พนักงานควรคำนวณอัตราดอกเบี้ยแต่ละแบบที่ลูกค้าต้องการใช้ ให้ลูกค้าพิจารณาว่าอัตราดอกเบี้ยแบบใดเหมาะสมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. ปรับปรุงกระบวนการในการบริการลูกค้าให้รวดเร็วและถูกต้อง โดยให้พนักงานสอบถามความต้องการของลูกค้าและอธิบายรายละเอียดแก่ลูกค้ารายใหม่ทุกรายก่อนการขออนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ และตามวัตถุประสงค์การติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน

3. พนักงานสินเชื่อต้องให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารของลูกค้าก่อนการเสนอขอสินเชื่อ โดยจัดทำเป็นเอกสารแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ เมื่อลูกค้านำเอกสารมายื่นขอพนักงานจะต้องตรวจสอบความครบถ้วน ความสมบูรณ์ของเอกสาร มีการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นถึงความเป็นไปได้ของการขอสินเชื่อ

4. มีวาระในการพิจารณาสินเชื่อของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อเขต ทุกสัปดาห์ เพื่อให้สามารถทราบผลภายใน 15 วันนับจากวันที่เอกสารครบ จะมีการจัดทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารหลังการอนุมัติสินเชื่อให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

5. จัดส่งเอกสารคู่ฉบับสัญญา สัญญาจ้างฉบับผู้จ้าง สำเนาโฉนดที่ดิน แปลงที่นำมาเป็นหลักประกัน สำเนาคำขอการประกันสินเชื่อ สำเนาคำขอการประกันอสังหาริมทรัพย์ให้ครบถ้วนภายในวันทำสัญญา

6. ช่วงเวลาการให้บริการของสาขา พนักงานต้องอยู่บริการตามเคาน์เตอร์บริการของธนาคารสาขาให้เพียงพอกับปริมาณของลูกค้าผู้มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารออมสิน

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องอัตราดอกเบี้ย เพราะในสภาวะการแข่งขัน ซึ่งธนาคารจะต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ดอกเบี้ยเป็นปัจจัยจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับธนาคาร และธนาคารควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยหลากหลายแบบ เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยของกลุ่มแข่งขัน ควรมีอัตราดอกเบี้ย 0% แบบธนาคารพาณิชย์อื่น

อัตราดอกเบี้ยคงที่ 1 ปี อัตราดอกเบี้ยคงที่ 1-3 ปี และอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ซึ่งธนาคารฯ จะต้องปรับให้ทันกับสภาวะการแข่งขันของตลาดด้วย

2. ควรพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอสังหาริมทรัพย์ เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น และให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อเป็นการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้ลูกค้า

ธนาคารออมสินเขต

1. อัตราค่าธรรมเนียม เป็นอัตราที่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่เป็นผู้กำหนด ดังนั้น ธนาคารออมสินสาขาและเขตต้องสามารถนำเสนอให้ธนาคารออมสินปรับเปลี่ยนตามการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์

2. ให้พนักงานหน่วยพิธีการสินเชื่อและประเมินราคา (พนักงานเขต) เป็นผู้ออกไปประเมินราคาหลักประกัน เพื่อเป็นการช่วยลูกค้าในเรื่องค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งลูกค้าจะจ่ายน้อยกว่าการให้บริษัทประเมินภายนอกเป็นผู้ประเมินราคาหลักประกัน และยังเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมให้ธนาคารอีกทางหนึ่ง

3. ค่าเบี้ยประกันอสังหาริมทรัพย์ ควรจัดทำประกันอสังหาริมทรัพย์ให้ลูกค้าครั้งละ 5 ปี ซึ่งอัตราค่าเบี้ยประกันจะถูกกว่าการทำประกันปีต่อปี ซึ่งเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าเช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ธนาคารออมสิน

1. ควรมีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่อง สาขาให้บริการ 7 วัน ควรมีจังหวัดละไม่น้อยกว่า 1 สาขา

2. พนักงานศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าควรมีความรู้ด้านสินเชื่อเบื้องต้นของธนาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจในการติดต่อของลูกค้า ในส่วนเว็บไซต์ของธนาคารควรปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์

ธนาคารออมสินเขต

1. ควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ หากพื้นที่ของสาขามีจำกัด ก็ไม่ควรให้พนักงานธนาคารนำรถส่วนตัวเข้ามาจอดในที่จอดรถสำหรับลูกค้าและผู้มาติดต่อ ตลอดจนควรจัดให้มีพนักงานขับรถของธนาคารจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า

ปัจจัยด้านบุคลากร

ธนาคารออมสินเขต

1. ควรมีการจัดอบรมพนักงานด้านสินเชื่อทุก 6 เดือน เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานของสาขา จะได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การอำนวยความสะดวก ด้านเวลา ด้านสถานที่

2. พนักงานต้องกล่าวคำทักทายลูกค้าก่อน เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกที่เรากำลังสนใจเค้า อยู่ มีการบริการเครื่องดื่มระหว่างการให้บริการ รับฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้จากการบริการ

3. การติดต่อสื่อสารต้องมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

4. พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานด้านสินเชื่อ สามารถอธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

5. พนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า

6. ทำงานเป็นทีม ซึ่งพนักงานต้องสามารถทดแทนงานกันได้ในกรณีที่พนักงานท่านใดท่านหนึ่งไม่อยู่ และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมถึงมีพนักงานให้บริการด้านสินเชื่ออย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ธนาคารออมสิน

1. ควรปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตลอดเวลา เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้

ธนาคารออมสินเขต

1. พนักงานหน่วยพิธีการและประเมินหลักประกันควรสอบถามราคาตลาดของหลักประกันที่ประเมิน ควรกำหนดราคาให้สอดคล้องกับสถานะตลาด และตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย และเปรียบเทียบกับราคาซื้อขายจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอก เพื่อจะได้ราคาที่เป็นธรรมทั้งลูกค้าและธนาคาร

2. จำนวนเงินอนุมัติ ซึ่งคณะกรรมการอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร ควรพิจารณาวงเงินให้กู้ให้เพียงพอตามวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ ให้ลูกค้าสามารถนำเงินไปใช้ในการปลูกสร้าง/ต่อเติม/ซ่อมแซม ให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และมีให้ลูกค้านำเงินไปใช้ผิดประเภท

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ธนาคารออมสิน

1. ควรให้ความสำคัญในด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสินเชื่อ ต้องมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ควรนำระบบการวิเคราะห์สินเชื่อมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อกับลูกค้าของธนาคาร โดยใช้ข้อมูลลูกค้าเดิมที่ชำระหนี้เสร็จสิ้นและปิดบัญชีเรียบร้อยแล้วร่วมกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เป็นฐานข้อมูลการวิเคราะห์ เพื่อให้ลูกค้าทราบผลการอนุมัติสินเชื่อเร็วยิ่งขึ้น และยังป้องกันความเสี่ยงในการให้สินเชื่อของธนาคารอีกด้วย