

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคาร กสิกรไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อการ กระตุ้นให้เกิดความสนใจ ในการใช้บริการ รวมถึงปัญหาหรือความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ ผู้ใช้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจะจำแนกผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยวิธีการประมาณภาวะ ความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	399	79.80
หญิง	101	20.20
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.80 และ 20.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	46	9.20
30-40 ปี	370	74.00
41 ปี ขึ้นไป	84	16.80
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมามีช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.80 และช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	16.60
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	417	83.40
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มากกว่ามีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.40 และ 16.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	49	9.80
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	344	68.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	107	21.40
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.40 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	25	5.00
15,001 – 20,000 บาท	59	11.80
20,001 – 30,000 บาท	167	33.40
30,001 บาท ขึ้นไป	249	49.80
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.40 และมีรายได้ระหว่าง 15,001- 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.80 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพสมรส	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	90	18.00
สมรส	392	78.40
หย่า / หม้าย	18	3.60
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพการสมรสเป็นสมรส คิดเป็นร้อยละ 78.40 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมีสถานภาพการสมรสหย่า / หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 การใช้บริการวงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับ สถาบันการเงินอื่น

การใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช่	120	24.00
ไม่ใช่	380	76.00
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมามีการใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นด้วยคิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 วงเงินที่กู้หรือที่ได้รับจากธนาคาร

วงเงินที่กู้หรือที่ได้รับจากธนาคาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	199	39.80
1,000,001-2,000,000 บาท	243	48.60
2,000,001- 3,000,000 บาท	46	9.20
ตั้งแต่ 3,000,0001 บาท ขึ้นไป	12	2.40
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.9 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ มีวงเงินที่กู้หรือที่ได้รับจากธนาคาร วงเงินกู้ ตั้งแต่ 1,000,001-2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมามีวงเงินกู้หรือที่ได้รับจากธนาคารวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.80 และมีวงเงินกู้ตั้งแต่ 2,000,001 – 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.20 และมีวงเงินกู้ตั้งแต่ 3,000,0001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการให้บริการด้านต่างๆ ได้ผล ดังนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการของพนักงานคือการมีอัธยาศัยที่ดีของพนักงาน มีความสุภาพ และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 98.80 ลูกค้าที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ไม่มีของแจกแถมเมื่อสมัครใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 18.20 และจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ใน 25 ด้าน ดังกล่าวพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1. การมีอัธยาศัยที่ดีของพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง 2. พนักงานให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร 4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ 5. ท่าทีที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ 6. มีจำนวนสาขาที่ให้บริกรมมีมากเพียงพอ 7. พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ 8. การได้รับเงินกู้ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ ในขณะที่ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่มีมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1. มีเทคโนโลยี ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ 2. ความรู้ในผลิตภัณฑ์ของพนักงาน 3. สถานที่จอดรถที่จัดให้ผู้ใช้บริการมีพอเพียง 4. มีป้ายบอกหน่วยงานบริการด้านต่าง ๆ 5. ความสะดวกสบายในการเดินทาง 6. ได้รับเงินกู้ที่มีระยะเวลาชำระคืนที่ยาวนาน 7. พนักงานให้บริการที่รวดเร็วและติดตามงาน ส่วนลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการระหว่างร้อยละ 70 - 80 ได้แก่ 1. ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เช่นเงินกู้เพื่อการค้า 2. ได้รับวงเงินกู้ในจำนวนเงินที่สูง และลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่ำกว่า ร้อยละ 70 ลงมา มี จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1. มีข่าวสารหรือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ 2. ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม 3. มีข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ 4. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว 5. เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 6. การมีพนักงานออกไปพบโดยตรงและให้คำแนะนำที่ดี 7. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงและ 8. ไม่มีของแจกแถมเมื่อสมัครใช้บริการ

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	รวม (ราย)
1. ได้รับเงินกู้ ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์	461 (92.20)	39 (7.80)	500 (100)
2. ได้รับเงินกู้ที่มีระยะเวลาการชำระคืนที่ยาวนาน	408 (81.60)	92 (18.40)	500 (100)
3. ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เช่น เงินกู้เพื่อการค้า	392 (78.40)	108 (21.60)	500 (100)
4. ได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง	384 (76.80)	116 (23.20)	500 (100)
5. เอกสารประกอบการขอกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	242 (48.40)	258 (51.60)	500 (100)
6. ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม	303 (60.60)	197 (39.40)	500 (100)
7. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว	245 (49.00)	255 (51.00)	500 (100)
8. พนักงานให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	490 (98.00)	10 (2.00)	500 (100)
9. การมีทัศนคติที่ดีของพนักงาน มีความสุภาพ และเป็นกันเอง	494 (98.80)	6 (1.20)	500 (100)
10. ความรู้ในผลิตภัณฑ์ของพนักงาน	445 (89.00)	55 (11.00)	500 (100)
11. พนักงานมีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ	468 (93.60)	32 (6.40)	500 (100)
12. พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว และติดตามงาน	401 (80.20)	99 (19.80)	500 (100)
13. ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคาร	486 (97.20)	14 (2.80)	500 (100)
14. ทำเลที่ตั้ง ของสาขาที่ใช้บริการ	476 (95.20)	24 (4.80)	500 (100)
15. มีจำนวนสาขา ที่ให้บริการมีมากเพียงพอ	471 (94.20)	29 (5.80)	500 (100)
16. มีเทคโนโลยี ที่ทันสมัย ไว้ให้บริการ	446 (89.20)	54 (10.80)	500 (100)
17. มีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ	312 (62.40)	188 (37.60)	500 (100)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	รวม (ราย)
18. การมีพนักงานออกไปพบโดยตรง และให้คำแนะนำที่ดี	236 (47.20)	264 (52.80)	500 (100)
19. ไม่มีของแถมเมื่อสมัครใช้บริการ	91 (18.20)	409 (81.80)	500 (100)
20. มีข้อมูลข่าวสาร แจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	262 (52.40)	238 (47.60)	500 (100)
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	482 (96.40)	18 (3.60)	500 (100)
22. สถานที่จอดรถที่จัดให้ผู้ใช้บริการมีพอเพียง	443 (88.60)	57 (11.40)	500 (100)
23. มีป้ายบอกหน่วยงาน บริการด้านต่างๆ	435 (87.00)	65 (13.00)	500 (100)
24. ความสะดวกสบายในการเดินทาง	401 (80.20)	99 (19.80)	500 (100)
25. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง	222 (44.40)	278 (55.60)	500 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิท โดยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาความน่าจะเป็น (Probability) ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้โปรแกรม LIMDEP เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -70.93337 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -345.1282 ค่า Chi-squared เท่ากับ 548.3897 ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.79447 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 92.67 เปอร์เซ็นต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (X_{10}) ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว (X_{12}) การมีพนักงานออกไปพบ และให้คำแนะนำที่ดี (X_{14}) การได้รับเงินกู้ในจำนวนที่สูง (X_9) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง (X_{18}) มีความสะดวกสบายในการเดินทาง (X_{17}) มีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ (X_{13}) ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม (X_{11}) การใช้บริการวงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น (X_7) ได้รับข้อมูลและข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ (X_{16}) ประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (X_4) กลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ อายุของกลุ่มตัวอย่าง (X_2) ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่าง ๆ สามารถอธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก (X_{10}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของเอกสารประกอบการขอกู้ที่ไม่ยุ่งยาก จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของเอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.6824 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีค่าความพึงพอใจในเอกสารประกอบการขอกู้ที่ไม่ยุ่งยาก มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้น 68.24 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มักจะไม่ชอบในเรื่องของการจัดเตรียมเอกสารที่อยู่อาศัยและซับซ้อน หากธนาคารมีการจัดการและเลือกเอาเฉพาะเอกสารที่จำเป็นในการพิจารณาการขอกู้จริงๆ และให้มีจำนวนน้อยลง จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นเรื่องง่ายต่อการยื่นขอกู้เงิน และจะสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้เกิดความสนใจ ในการให้บริการของธนาคารต่อไป

ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว (X_{12}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยในเรื่องนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว และเมื่อพิจารณา

ถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.5832 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีคามพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้น 58.32 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาจากกรณีเอกสารประกอบการขอกู้ที่ไม่ยุ่งยาก เนื่องจากว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็ว ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจในการยื่นกู้ และในเรื่องของการบริหารเวลาของผู้ใช้บริการ หากธนาคารมีวิธีการจัดการในเรื่องของระยะเวลาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้ผู้สมัครใช้บริการมีความมั่นใจ และทราบผลการพิจารณา ได้ทันเวลาต่อการตัดสินใจแล้ว จะสร้างความพึงพอใจ และกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการกับธนาคารต่อไป

การมีพนักงานออกไปพบโดยตรง และให้คำแนะนำที่ดี (X_{14}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของการที่มีพนักงานออกไปพบโดยตรงและให้คำแนะนำที่ดี จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของการที่มีพนักงานออกไปพบโดยตรงและให้คำแนะนำที่ดี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.5251 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีคามพึงพอใจในการที่มีพนักงานออกไปพบโดยตรงและให้คำแนะนำที่ดี มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้น เท่ากับ 52.51 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากว่า ผู้สมัครใช้บริการ มักมีความกังวลเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นขอสินเชื่อว่า ควรจะอย่างไร หรืออยากให้นักงงานให้คำแนะนำเพื่อเป็นประโยชน์และช่วยเหลือผู้สมัครใช้บริการด้วยอีกทางหนึ่ง ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดอบรม หรือสื่อให้พนักงานได้ออกเยี่ยมลูกค้า พร้อมให้คำแนะนำที่ดี และมีมาตรฐาน ซึ่งคาดว่าจะสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการกับธนาคารต่อไป

การได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง (X_9) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของการได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความพึงพอใจใน

เรื่องของการได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.4438 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะมีความพึงพอใจในการที่ได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้น เท่ากับ 44.38 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก การได้รับวงเงินกู้จำนวนที่สูงอาจทำให้ลูกค้าไม่ต้องเป็นกังวลใจกับการต้องหางินส่วนต่าง ที่ต้องใช้จ่ายเพิ่มมากนัก ทั้งนี้ ธนาคารอาจมีการกำหนดให้กู้ได้ในจำนวนเงินที่สูงกว่า ปัจจุบัน ซึ่งคาดว่าจะ จะสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้เกิดการให้บริการกับธนาคารต่อไป

มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง (X_{18}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่ากลุ่มลูกค้าที่ไม่มีมีความพึงพอใจในเรื่องของการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.4110 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะมีความพึงพอใจในการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นเท่ากับ 41.10 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ปัญหา การก่ออาชญากรรมต่างๆ มีมากขึ้น ความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้สมัครใช้บริการ เป็นสิ่งที่ธนาคารควรคำนึงถึงและให้ความสำคัญ ในอันดับต้นๆ เพราะอย่างน้อย การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อาจเป็นการป้องกันการเกิดเหตุได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งคาดว่าจะสร้างความพึงพอใจ และกระตุ้นให้เกิดการให้บริการกับธนาคาร ต่อไป

ความสะดวกสบายในการเดินทาง (X_{17}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกสบายในการเดินทาง จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกสบายในการเดินทาง และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3937 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการ

รู้สึกว่ามีคามพึงพอใจในความสะดวกสบายในการเดินทาง มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นเท่ากับ 39.37 เปอร์เซนต์ เนื่องจาก ในปัจจุบันปัญหาในเรื่อง การจราจรหรือระยะทางการเดินทาง อาจเป็นปัญหาในระดับหนึ่ง ผู้สมัครใช้บริการส่วนใหญ่ มักอยากเดินทางไปทำธุรกรรมหรือติดต่อกับสินเชื่อได้โดยสะดวกและเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น ธนาคารควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ในการเดินทางและใช้เวลาไม่มาก ซึ่งคาดว่าจะสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้เกิดการให้บริการกับ ธนาคารต่อไป

มีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ (X_{13}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่า การใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีข่าวสารหรือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีข่าวสารหรือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3553 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีคามพึงพอใจในการมีข่าวสารหรือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นเท่ากับ 35.53 เปอร์เซนต์ เนื่องจาก การได้รับข่าวสารหรือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของแต่ละธนาคาร ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการให้เป็นประโยชน์กับตนเองมากที่สุด ซึ่งคาดว่าจะสร้างความพึงพอใจ และกระตุ้นให้เกิดการให้บริการ กับธนาคารต่อไป

ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม (X_{14}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่า การใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3501 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีคามพึงพอใจในค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นเท่ากับ 35.01

เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ว่าผู้สมัครส่วนใหญ่ยังคงมีภาระในการใช้จ่ายในเกี่ยวกับเรื่องบ้านอีกหลาย ด้าน ถ้าผู้สมัครคิดคำนวณดูแล้ว ถ้ามีค่าธรรมเนียมน้อย หรือที่เหมาะสมแล้ว คาดว่าจะสร้างความพึงพอใจ และกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการกับธนาคาร ต่อไป

การใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น (X_7) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของ การใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นอยู่ด้วย จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของการใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3342 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกมีความพึงพอใจในการใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นเท่ากับ 33.42 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ว่า ผู้สมัครใช้บริการ อาจไม่ตัดสินใจในการกู้เงินจากสถาบันการเงินเดิมซึ่ง อาจเป็นเพราะเหตุผลต่างๆ เช่น มีเงื่อนไขและรายละเอียดที่มากกว่า หรือ ไม่ผ่อนชำระหนี้หรือผ่อนชำระไม่ตรงตามเงื่อนไข เป็นเหตุให้สถาบันการเงินแห่งนั้นปฏิเสธที่จะสนับสนุนเงินให้สินเชื่อได้

มีข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ (X_{16}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ จะมีแนวโน้มมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3330 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีมีความพึงพอใจในการมีข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นเท่ากับ 33.30 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ว่าการให้บริการหลังการให้บริการต่าง ๆ เช่นการได้แจ้งยอดหนี้ให้ทราบคงค้างทุกเดือน หรือการได้รับใบเสร็จรับเงินหลังจากชำระหนี้ทุกเดือน รวมทั้งแจ้งให้ทราบถึง อัตราดอกเบี้ยที่

ธนาคารคิดจากลูกค้าในปัจจุบัน เป็นต้น ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจ และกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการกับธนาคารต่อไป

อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (X_4) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการมีอาชีพอื่นๆ โอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.2767 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการมีอาชีพอื่น ๆ โอกาสที่จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้น 27.67 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ อาจจะไม่ได้รับสวัสดิการที่ดีพอจากหน่วยงานที่ทำงานอยู่ หรือสถานที่ทำงานและตำแหน่งงานไม่มั่นคงเหมือนกับ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ทำให้เกรงว่าจะไม่ได้รับความน่าเชื่อถือในการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน ดังนั้นกลุ่มอาชีพอื่นๆ จึงให้ความสนใจที่จะกู้เงินจากธนาคารให้ได้และโดยเร็วที่สุด

อายุของกลุ่มตัวอย่าง (X_2) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ ถ้าผู้ใช้บริการมีอายุน้อย โอกาสที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร มากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.02210 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้บริการมีอายุน้อย โอกาสที่จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้น 2.20 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากว่ากลุ่มอายุอื่นๆ อาจมีประสบการณ์ในการขอกู้เงินจากธนาคารมาหลายแห่ง ดังนั้นในการพิจารณาเพื่อขอเงินกู้จากธนาคารจึงต้องมีการพิจารณารายละเอียดต่างๆ ให้รอบคอบ และตัดสินใจเป็นเวลานาน ซึ่งจะตรงกับข้ามกับกลุ่มที่อายุน้อยมักจะตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ไวและรวดเร็ว ไม่คำนึงถึงรายละเอียดต่างๆ มากนัก

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-15.666526	3.370650	-4.648	0.0000
X ₁	0.680889	0.651804	1.045	0.2962
X ₂	-0.117832	0.067938	-1.734**	0.828
X ₃	0.250398	0.589978	0.424	0.6713
X ₄	-2.745980	0.797308	-3.444*	0.0006
X ₅	-0.1519D-04	-0.3220D-04	-0.472	0.6370
X ₆	0.997141	0.791134	1.260	0.2075
X ₇	2.540364	0.777444	3.268*	0.0011
X ₈	0.2512D-06	0.5000D-06	0.502	0.6154
X ₉	4.019008	0.854580	4.703*	0.0000
X ₁₀	4.031948	0.718617	5.611*	0.0000
X ₁₁	2.119216	0.557307	3.803*	0.0001
X ₁₂	3.321148	0.566250	5.865*	0.0000
X ₁₃	2.203211	0.636240	3.463*	0.0005
X ₁₄	2.878839	0.629973	4.570*	0.0000
X ₁₅	1.116643	0.879246	1.270	0.2041
X ₁₆	1.846458	0.604168	3.056*	0.0022
X ₁₇	3.713202	0.941503	3.944*	0.0001
X ₁₈	2.152605	0.530926	4.054*	0.0001

ที่มาจากการคำนวณ

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

Log likelihood function 70.9333

Restricted Log likelihood 345.1282

Chi – squared 548.3897

McFadden R² 0.7944

Accuracy of prediction 92.67%

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect

Variable	Marginal Effect			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-2.939110	0.549108	-5.353	0.0000
X ₁	0.114536	0.097821	1.171	0.2416
X ₂	-0.022105	0.013430	-1.646**	0.0998
X ₃	0.045639	0.104450	0.437	0.6621
X ₄	-0.276716	0.061246	-4.518*	0.0000
X ₅	-0.2851D-05	0.5995D-05	-0.476	0.6344
X ₆	0.160265	0.104508	1.534	0.1251
X ₇	0.334240	0.077386	4.319*	0.0000
X ₈	0.4712D-07	0.9446D-07	0.499	0.6179
X ₉	0.443814	0.065773	6.748*	0.0000
X ₁₀	0.682438	0.086852	7.857*	0.0000
X ₁₁	0.350167	0.085031	4.118*	0.0000
X ₁₂	0.583284	0.083560	6.980*	0.0000
X ₁₃	0.355307	0.093534	3.799*	0.0001
X ₁₄	0.525109	0.105882	4.959*	0.0000
X ₁₅	0.246006	0.206921	1.160	0.2460
X ₁₆	0.333029	0.097719	3.408*	0.0007
X ₁₇	0.393706	0.068679	5.732*	0.0000
X ₁₈	0.411093	0.098525	4.172*	0.0000

ที่มาจากค่าคำนวณ

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร

จากการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีค่าธรรมเนียมเรียกเก็บที่สูง การไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับเงินกู้หรือไม่ได้รับ มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติมมากเกินไป การได้รับอัตราดอกเบี้ยที่สูง มีขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ และระดับวงเงินที่ให้กู้ ปัญหาของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้การต้อนรับของพนักงาน และการให้บริการที่กระตือรือร้น และการให้คำแนะนำของพนักงาน

จากระดับปัญหาที่อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจในส่วน ของตัวผลิตภัณฑ์ของสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งธนาคาร ต้องหาทางแก้ไข และนำมาปรับปรุงในผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย ให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นปัญหาสำหรับผู้ให้บริการให้น้อยที่สุด

จากระดับปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า พนักงานของ ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้เป็นที่ค่อนข้างพอใจ ทั้งนี้ ธนาคารควรจะจัดอบรม หรือให้แนวทางวิธีการปฏิบัติงาน ที่เพิ่มเติมมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ ในตัวของพนักงานและมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของพนักงานต่อไป

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยจาก ธนาคารกรุงไทย ของผู้ใช้บริการ	ระดับของปัญหา						WMS	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
1.อัตราดอกเบี้ยสูง	20 (4.00)	305 (61.00)	155 (31.00)	14 (2.80)	6 (1.20)	500 (100.00)	3.63	มาก
2.ระดับวงเงินที่ให้กู้	38 (7.60)	181 (36.20)	265 (53)	12 (2.40)	4 (0.80)	500 (100.00)	3.47	มาก
3.ขั้นตอนการกรอกเอกสาร และการดำเนินการ	48 (9.60)	197 (39.40)	237 (47.40)	15 (3.00)	3 (0.60)	500 (100.00)	3.54	มาก
4.มีค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ สูง	75 (15.00)	299 (59.80)	116 (23.20)	7 (1.40)	3 (0.60)	500 (100.00)	3.87	มาก
5.มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ อื่นเพิ่มเติมมากเกินไป	85 (17.00)	174 (34.80)	222 (44.40)	15 (3.00)	4 (0.80)	500 (100)	3.64	มาก
6.การให้การต้อนรับของ พนักงาน	27 (5.40)	31 (6.20)	121 (24.20)	236 (47.20)	85 (17)	500 (100)	2.35	น้อย
7.การให้คำแนะนำของ พนักงาน	25 (5.00)	28 (5.60)	118 (23.60)	226 (45.20)	103 (20.60)	500 (100)	2.29	น้อย
8.การให้บริการที่กระตือ รือร้อน และเต็มใจบริการ	25 (5.00)	28 (5.60)	131 (26.20)	215 (43.00)	101 (20.20)	500 (100)	2.32	น้อย
9.การไม่สามารถตัดสินใจได้ ว่าลูกค้าจะได้รับเงินกู้หรือไม่ ได้รับ	62 (12.40)	278 (55.60)	116 (23.20)	32 (6.40)	12 (6.40)	500 (100)	3.69	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือ ร้อยละ