บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย จากประชากรซึ่งใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวนทั้งสิ้น 185 ราย

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายจำนวนทั้งสิ้น 185 ราย เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.41 และเพศหญิง ร้อยละ 34.59 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37.84 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 29.73 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 80.00 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 10.81 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 49.73 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.70 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 58.38 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการของตนเอง ร้อยละ 25.95

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 20,000-40,000 บาท ร้อยละ 42.16 รองลงมามีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 34.05 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุดระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท ร้อยละ 45.95 มีวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุดน้อยกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 43.24 ได้รับการอนุมัติสินเชื่อครั้งล่าสุดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน ร้อยละ 57.30 รองลงมาได้รับการอนุมัติสินเชื่อครั้งล่าสุดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541- 2544 ร้อยละ 30.81 ระยะเวลากู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 10-20 ปี ร้อยละ 61.08 รองลงมามีระยะเวลาน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 22.16 และไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น ร้อยละ 74.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้ถึงความต้องการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย เนื่องจากยังไม่มีที่อยู่อาศัย ต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ร้อยละ 37.84 รองลงมาคือ ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 32.97

การค้นหาข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะศึกษาก่อนเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คืออัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 85.41 รองลงมาคือค่างวดผ่อนชำระ ร้อยละ 70.81

ศึกษาข้อมูลจากพนักงานของธนาคาร ร้อยละ 77.84 รองลงมาจากเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 62.70 และ พนักงานเป็นแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด ร้อยละ 44.86 รองลงมาคือเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 25.41

การประเมินผลทางเลือก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เปรียบเทียบข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายกับธนาคารอื่น ร้อยละ 78.92 และไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ ร้อยละ 21.08 โดยเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 55.48 รองลงมาคือธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 44.52

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก กับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้ พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ความเชื่อถือและทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร สถานที่สะดวกในการติดต่อและส่งชำระคืนเงินกู้ ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว

การตัดสินใจซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย เนื่องจากค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า ร้อยละ 67.57 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ร้อยละ 65.95

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ โดยรับรู้ในการบริการตรงกับที่คาดหวัง ร้อยละ 84.87 รองลงมาคือ พึงพอใจมาก โดยรับรู้ในการบริการสูงกว่าที่คาดหวัง ร้อยละ 12.43 สามารถส่งชำระได้ตามเงื่อนไข ร้อยละ 95.68 มีเพียงเล็กน้อยที่ส่งชำระไม่ได้ตามเงื่อนไข ร้อยละ 4.32 หลังจาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ได้รับเงินกู้แล้วได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวีซ่า ร้อยละ 49.73 รองลงมา คือข้อมูลวิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี ร้อยละ 41.62

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ร้อยละ 97.30 มีเพียงร้อยละ 2.70 ที่ไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ และต้องการกลับมาใช้บริการ ร้อยละ 95.68 มีเพียงร้อยละ 4.32 ที่ไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัญหา

ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาจากการใช้บริการสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาน้อยเกี่ยวกับวงเงินกู้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาน้อยเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยสูง ค่าธรรมเนียมในการกู้สูง และเงินค่างวดผ่อนชำระสูง

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาปานกลางเกี่ยวกับสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และประสบปัญหาน้อยเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งธนาคารไม่สะดวกต่อการติดต่อ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาปานกลางเกี่ยวกับการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์น้อย และประสบปัญหาน้อยเกี่ยวกับพนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาน้อยเกี่ยวกับการแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงานไม่สุภาพเรียบร้อย พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ และประสบปัญหาน้อยที่สุดเกี่ยวกับพนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานไม่มีทักษะไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาปานกลาง เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย และประสบปัญหาน้อย เกี่ยวกับสถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สะอาด ไม่สวยงาม ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร เช่น เครื่องบริการน้ำดื่ม เก้าอี้พัก อุปกรณ์เครื่องเขียน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาน้อย เกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนาน ระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะกับธนาคารไว้ ดังนี้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ราย แนะนำว่าธนาคารควรทำที่จอดรถเพิ่มเติม และ 1 ราย แนะนำว่าควรจัดห้องเฉพาะไว้สำหรับให้บริการสินเชื่อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย แนะนำว่าธนาคารควรจะมีบอร์ดสำหรับแนะนำสินเชื่อในบริเวณด้านหน้าของธนาคาร และ 4 ราย แนะนำว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย แนะนำว่าธนาคารควรจะมีพนักงานเพิ่มมากกว่านี้ และ 3 ราย แนะนำว่าควรจะให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการผ่อนชำระ และแนะนำสินเชื่อเพิ่มเติม

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย แนะนำว่าธนาคารควรจะใช้ระบบงานสินเชื่อออนไลน์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ถึงความต้องการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ในการกู้เนื่องจากยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ร้อยละ 38.71 และ 36.96 ตามลำดับ รองลงมา คือต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 32.26 และ 33.69 ตามลำดับ

การค้นหาข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้ศึกษาข้อมูลก่อนใช้บริการสินเชื่อ คืออัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 78.49 และ 92.39 ตามลำดับ รองลงมา คือค่างวดผ่อนชำระ ร้อยละ 66.67 และ 75.00 ตามลำดับ ได้ศึกษาข้อมูลจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 72.04 และ 79.35 ตามลำดับ รองลงมา คือเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 63.44 และ 61.96 ตามลำดับ แหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

คือพนักงานธนาคาร ร้อยละ 41.94 และ 47.83 ตามลำดับ รองลงมาคือเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 30.11 และ 20.65 ตามลำดับ

การประเมินผลทางเลือก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ร้อยละ 77.42 และ 80.43 ตามลำดับ รองลงมาไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ ร้อยละ 22.58 และ 19.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 43.01 และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 44.57 จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารธนาคารกรุงไทย รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.63 ศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารกสิกรไทย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 43.48 จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ได้แก่ เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดีซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ความเชื่อถือและทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร สถานที่สะดวกในการติดต่อ และส่งชำระคืนเงินกู้ ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ยกเว้นเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมาก ในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญระดับปานกลาง

การตัดสินใจซื้อ

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คือ ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า ร้อยละ 67.74 รองลงมา คืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ร้อยละ 60.22 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ร้อยละ 71.74 รองลงมาคือค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า ร้อยละ 67.39

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรับรู้ในการบริการตรงกับที่คาดหวัง ร้อยละ 88.17 และ 81.52 ตามลำดับ รองลงมา พึงพอใจมาก โดยรับรู้ในการบริการเกินกว่าที่คาดหวัง ร้อยละ 7.53

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

และ 17.39 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ รับรู้ในการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังมีเพียง ร้อยละ 4.30 และ 1.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ได้ตามเงื่อนไขร้อยละ 94.62 และ 96.74 ตามลำดับ และไม่สามารถส่งชำระเงินกู้ได้ตามเงื่อนไข ร้อยละ 5.38 และ 3.26 ตามลำดับ

ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้รับหลังจากได้รับเงินกู้แล้ว คือข้อมูลบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวีซ่า ร้อยละ 52.69 และ 46.74 ตามลำดับ รองลงมาคือวิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี ร้อยละ 38.71 และ 44.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ร้อยละ 96.77 และ 97.83 ตามลำดับ และไม่แนะนำมีเพียงร้อยละ 3.23 และ 2.17 ตามลำดับ โดยต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ร้อยละ 97.85 และ 93.48 ตามลำดับและไม่กลับมาใช้บริการมีเพียง ร้อยละ 2.15 และ 6.52 ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีประสบปัญหาในระดับน้อยหรือน้อยที่สุดเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์น้อย ประสบปัญหาในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

การรับรู้ถึงความต้องการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และ20,000 - 40,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินที่สำคัญที่สุด คือ ยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ร้อยละ 46.03 และ 39.74 ตามลำดับ รองลงมา คือ ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 36.51 และ 25.64 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินที่สำคัญที่สุด คือ ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ร้อยละ 40.91 รองลงมาคือยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ร้อยละ 22.73

การค้นหาข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 84.13 , 84.62 และ 88.64 ตามลำดับ จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือร้อยละ 63.49 , 73.08 และ 77.27 ตามลำดับจะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับค่างวดผ่อนชำระ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 74.60 , 74.36 และ 79.55 ตามลำดับ ได้ศึกษาข้อมูลจากพนักงานธนาคาร รองลงมา ร้อยละ 58.73 , 64.10 และ 65.91 ตามลำดับ ได้ศึกษาข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จัก

แหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 41.27 , 46.15 และ 47.73 ตามลำดับ คือพนักงานธนาคาร รองลงมา ร้อยละ 28.57 , 24.36 และ 22.73 ตามลำดับ คือ เพื่อน/คนรู้จัก

การประเมินผลทางเลือก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 69.84 , 82.05 และ 86.36 ตามลำดับ ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น โดย ร้อยละ 30.16 , 17.95 และ 13.64 ตามลำดับ ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 41.27 , 50.00 และ 36.36 ตามลำดับ จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารธนาคารกรุงไทย รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน20,000-40,000 บาท จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารกสิกรไทย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จะศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ได้แก่ ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ อัตราดอกเบี้ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

อยู่ในระดับที่เหมาะสม เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้ พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ ความเชื่อถือและทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์และ ชื่อเสียงของธนาคาร

นอกเหนือจากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่กล่าวมา ยังมีคุณสมบัติเรื่องระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และ 20,000-40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก คุณสมบัติเรื่องสถานที่สะดวกในการติดต่อ และส่งชำระคืนเงินกู้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และคุณสมบัติเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อไม่แพงผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก คุณสมบัติเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

การตัดสินใจซื้อ

ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท, 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 68.25 , 70.51 และ 61.36 ตามลำดับ โดยร้อยละ 70.51 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,000-40,000 บาท ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ด้วยเช่นกัน

รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 68.25 และ 61.36 ตามลำดับ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจาก อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า และ ร้อยละ 58.97 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน20,000-40,000 บาท ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 90.48 , 78.20 และ 88.64 ตามลำดับ มีความพึงพอใจโดยรับรู้ในการบริการตรงกับที่คาดหวัง รองลงมาพึงพอใจมาก โดยรับรู้ในการบริการเกินกว่าที่คาดหวัง ร้อยละ 6.35 , 17.95 และ 11.36 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ รับรู้ในการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังมีเพียง ร้อยละ 3.17 , 3.85 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 40,000 ที่ไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ร้อยละ 93.65,

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

97.44 และ 95.45 ตามลำดับ สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ได้ตามเงื่อนไข และร้อยละ 6.35, 2.56 และ 4.55 ตามลำดับ ไม่สามารถส่งชำระได้ตรงตามเงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 46.03 , 50.00 และ 54.55 ตามลำดับ จะได้รับข่าวสารหลังจากได้รับเงินกู้ คือบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวีซ่า รองลงมาร้อยละ 41.27 , 42.31 และ 40.91 คือวิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท และ 20,000-40,000 บาท ร้อยละ 96.83 และ 96.15 ตามลำดับ จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ทั้งนี้ ร้อยละ 3.17 และ 3.85 ตามลำดับ จะไม่แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ทุกคนจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ คือ น้อยกว่า 20,000 บาท , 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 96.83 , 93.59 และ 97.73 ตามลำดับ ต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ทั้งนี้ มีเพียงร้อยละ 3.17 , 6.41 และ 2.27 ตามลำดับที่ไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ

ปัญหาที่ประสบจากการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนทุกระดับรายได้ ประสบปัญหาในระดับน้อยเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์น้อย ประสบปัญหาในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายโดยใช้แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) และวรรณกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ขั้นตอนการรับรู้ถึงความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม รับรู้ความต้องการของตนเอง ที่ว่ายังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น แต่สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินที่สำคัญที่สุด คือ ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น รองลงมาคือยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง

ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล

หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงความต้องการของตนเองแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามจะศึกษาข้อมูลเรื่องอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด รองลงมาคือ ค่างวดผ่อนชำระ โดยแหล่งข้อมูลที่ศึกษามากที่สุด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือพนักงานธนาคาร รองลงมาคือเพื่อน/คนรู้จัก

ขั้นตอนการประเมินผลทางเลือก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 78.92 จะนำข้อมูลที่ได้รับจากในขั้นตอนการค้นหาข้อมูลมาใช้ในการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และร้อยละ 21.08 ไม่ได้ทำการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามจะทำการเปรียบเทียบ โดยให้ระดับความสำคัญมากกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ คืออัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้ พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ ให้วงเงินที่ให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ความ เชื่อถือ และทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร สถานที่สะดวกในการติดต่อและส่งชำระคืนเงินกู้ ให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ต้องการ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ (2538) ที่ศึกษา ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงนภา หวงสุวรรณากร(2544) ที่ศึกษา ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามจะเปรียบเทียบข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายกับธนาคารกรุงไทยมากที่สุด รองลงมา คือธนาคารอาคารสงเคราะห์

ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ

จากขั้นตอนการประเมินผลทางเลือก ผู้ตอบแบบสอบถามได้ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ด้วยเหตุผลที่ว่า ค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวคนธ์ อุฎฐานชีวิน (2536) ที่ศึกษา พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่พบว่า เหตุผลในการเลือกใช้สินเชื่อของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ

ขั้นตอนพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

หลังจากตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ โดยรับรู้ในการบริการตรงกับที่คาดหวัง รองลงมา พึงพอใจมากโดยรับรู้ในการบริการสูงกว่าที่คาดหวัง และมีเพียงเล็กน้อยที่ไม่พึงพอใจโดยรับรู้ในการบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง มีผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ได้ตามเงื่อนไข และมีเพียงเล็กน้อยที่ไม่สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ได้ตามเงื่อนไข

หลังจากได้รับเงินกู้ครบถ้วนแล้วผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวีซ่า รองลงมาคือวิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และต้องการกลับมาใช้บริการ โดยมีเพียงเล็กน้อยที่จะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อค้นพบ

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด คือ ยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามจะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด
3. เหตุผลที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายมากที่สุด คือ เงินค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า
4. พนักงานธนาคารเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญและมีอิทธิผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด
5. ผู้ตอบแบบสอบถามจะเปรียบเทียบข้อมูลที่ศึกษามาได้กับธนาคารกรุงไทยมากที่สุด
6. มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง ร้อยละ 2.70 ที่ไม่มีความพึงพอใจโดยรับรู้ในการบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง
7. ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาน้อยและน้อยที่สุดในเกือบทุกด้าน ยกเว้นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ การโฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย ประสบปัญหาในระดับปานกลาง
8. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยก่อนตัดสินใจใช้บริการด้วยสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในทุกปัจจัยย่อยของข้อมูลที่ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

จากการศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ และปรับปรุงบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มสูงขึ้น ดังนี้

ขั้นตอนการรับรู้ความต้องการ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสร้าง/ซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง และปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ดังนั้นธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ควรเจาะกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภค เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากตามโครงสร้างของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการส่งพนักงานออกสอบถามถึงความต้องการของบุคคลในท้องถิ่น โดยเฉพาะผู้นำชุมชนและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อทราบถึงครอบครัวที่มีขนาดใหญ่ หรือครอบครัวที่มีบุตรหลานที่ต้องการแยกครอบครัว แล้วแนะนำชักชวนให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ขั้นตอนการเสาะหาข้อมูล

ธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ควรเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยค่างวดผ่อนชำระ เพราะกว่าร้อยละ 70.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามสนใจศึกษาก่อนจะเข้าสู่กระบวนการประเมินผลทางเลือก อีกทั้งเป็นคุณสมบัติที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก สื่อสารให้ผู้บริโภคทราบว่าธนาคารสามารถอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า และค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ทั้งนี้ควรเน้นการให้ข้อมูลที่ละเอียดและชัดเจนกับผู้บริโภคที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปเนื่องจากเป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานของธนาคารซึ่งต้องฝึกอบรมให้สามารถชี้แจงข้อมูลคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภครับทราบ และเข้าใจได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และควรให้พนักงานได้รับการอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรการขาย เพื่อให้สามารถ ชักชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ และปิดการขายบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคสูงที่สุด

ขั้นตอนประเมินผลทางเลือก

ในเรื่องคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ควรที่จะเน้นการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รองลงมาคือต้องกำหนดเงินค่างวดผ่อนชำระที่ผู้บริโภคสามารถชำระได้ และต้องศึกษาข้อมูลของคู่แข่งขัน คือ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารอาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สงเคราะห์ ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นข้อมูลให้กับลูกค้าในการเปรียบเทียบเพื่อปิดการขายบริการ

ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ด้วยเหตุผลที่ว่าธนาคารออมสินสาขาแม่สายสามารถกำหนดค่างวดที่สามารถผ่อนชำระได้เหมาะสมกว่า รองลงมาคือกำหนดอัตราดอกเบี้ยได้ต่ำกว่า ดังนั้นธนาคารควรกำหนดกลยุทธเพื่อไม่ให้คุณสมบัติด้านเงินงวดผ่อนชำระ และอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าคู่แข่งขัน แต่อย่างไรก็ตามไม่ควรเน้นการแข่งขันการลดราคา เพราะอาจนำไปสู่การถดถอยของผลการดำเนินงานในระยะยาวได้ ควรเลี่ยงไปใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเป็นครั้งคราวแทน

ขั้นตอนพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก และต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย รวมถึงจะแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการด้วย ทั้งนี้ธนาคารควรรักษาระดับมาตรฐานในการบริการให้ดีเช่นเดิมเพื่อรักษาฐานลูกค้าไว้ และควรกระตุ้นให้ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไปแล้วกลับมาใช้บริการอีก โดยควรเน้นนโยบายให้พนักงานออกแนะนำข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า

ปัญหาที่ลูกค้าประสบจากการใช้บริการ

ธนาคารควรหาวิธีการที่จะสามารถขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าโดยอาจจัดแผนผังและจัดระเบียบการจอดรถให้สามารถใช้พื้นที่จอดรถให้มีประสิทธิภาพที่สุด ควรเพิ่มการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าสามารถเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้มากขึ้น โดยอาจใช้การออกร้านตามสถานที่สำคัญต่างๆ หรือตามเทศกาลต่างๆ ควรพัฒนาจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved