

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์(Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ (Place หรือ Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ และวงเงินสินเชื่อ

ส่วนที่ 5 ปัญหาอื่นๆ ที่พบและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	62	50.8
หญิง	60	49.2
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	11	9.0
30-40 ปี	35	28.7
41-50 ปี	51	41.8
50 ปีขึ้นไป	25	20.5
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.8 รองลงมาอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 28.7 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20.5 และอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 9.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	47	38.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	9.0
พนักงานเอกชน/รับจ้าง	33	27.0
เจ้าของกิจการ	20	16.5
อื่นๆ	11	9.0
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 38.5 รองลงมา พนักงานเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 27.0 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 16.5 และอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ ร้อยละ 9.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	10	8.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	9.0
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ปวส.	8	6.6
ปริญญาตรี	53	43.4
ปริญญาโท	35	28.7
ปริญญาเอก	5	4.1
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 43.4 รองลงมา ปริญญาโท ร้อยละ 28.7 มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. ร้อยละ 9.0 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 8.2 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ปวส. ร้อยละ 6.6 และปริญญาเอก ร้อยละ 4.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

รายได้ต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	8	6.5
15,000-25,000 บาท	28	23.0
25,001-35,000 บาท	27	22.1
35,001-45,000 บาท	19	15.6
45,001-55,000 บาท	13	10.7
55,001-65,000 บาท	7	5.7
65,001-100,000 บาท	9	7.4
100,000 บาทขึ้นไป	11	9.0
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวมากที่สุดคือ 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 23.0 รองลงมา 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 22.1 35,001-45,000 บาท ร้อยละ 15.6 45,001-55,000 บาท ร้อยละ 10.7 100,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 9.0 65,001-100,000 บาท ร้อยละ 7.4 ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 6.5 55,001-65,000 บาท ร้อยละ 5.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 เดือน	14	11.5
3-6 เดือน	36	29.5
6-12 เดือน	54	44.2
1 ปี	18	14.8
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุด คือ 6-12 เดือน ร้อยละ 44.2 รองลงมา 3-6 เดือน ร้อยละ 29.5 1 ปี ร้อยละ 14.8 และ ต่ำกว่า 3 เดือน ร้อยละ 11.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่น ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเภทของธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่นที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝาก	75	61.5
สลากออมสิน	42	34.4
สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	14	11.5
การใช้บริการเครื่อง ATM	20	16.4
อื่นๆ	2	1.6

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 122 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชี OD (2 คน)

จากตารางที่ 9 พบว่า ประเภทของธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่นที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ เงินฝาก ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ สลากออมสิน ร้อยละ 34.4 การใช้บริการเครื่อง ATM ร้อยละ 16.4 สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ร้อยละ 11.5 และอื่นๆ ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	24	19.7
500,000-999,999 บาท	38	31.1
1,000,000-3,000,000 บาท	49	40.2
มากกว่า 3,000,000 บาท	11	9.0
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุดคือ 1,000,000-3,000,000 บาท ร้อยละ 40.2 รองลงมา 500,000-999,999 บาท ร้อยละ 31.1 ต่ำกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 19.7 และมากกว่า 3,000,000 บาท ร้อยละ 9.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด

ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของท่านครั้งล่าสุด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 สัปดาห์	15	12.2
2-4 สัปดาห์	45	36.9
5-7 สัปดาห์	20	16.4
8-10 สัปดาห์	23	18.9
อื่นๆ	19	15.6
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ 1 เดือน 7 คน 1.5 เดือน 3 คน 3 เดือน 6 คน 12 สัปดาห์ 3 คน

จากตารางที่ 11 พบว่าระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุดให้กับผู้ตอบแบบสอบถามคือ 2-4 สัปดาห์ ร้อยละ 36.9 รองลงมา 8-10 สัปดาห์ ร้อยละ 18.9 5-7 สัปดาห์ ร้อยละ 16.4 อื่นๆ ร้อยละ 15.6 และน้อยกว่า 2 สัปดาห์ ร้อยละ 12.2

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ทราบจากลูกค้ำธนาคารแนะนำ	60	49.2
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์	23	18.9
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์	14	11.5
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต	14	11.5
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสาขานาคาร	16	13.1
ทราบจากพนักงานธนาคาร	33	33.6
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	70	57.4
อื่นๆ	8	6.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 122 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ที่ทำงานสวัสดิการข้าราชการ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลบริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 57.4 รองลงมา ทราบจากลูกค้ำธนาคารแนะนำ ร้อยละ 49.2 และทราบจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ

33.6

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	61	50.0
ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ	39	32.0
ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง	43	35.2
มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ	24	19.7
ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ	43	35.2
ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	11	9.0
อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม	76	62.3
อื่นๆ	12	9.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 122 ราย

อื่นๆ พนักงานบริการสินเชื่อบริการดี (3 คน) มั่นใจในการบริการของออมสิน ประทับใจบุคลากร (1 คน)

ได้รับการบริการคำแนะนำที่ดีจากพนักงาน (6 คน) รู้จักสนิทสนมกับพนักงาน (2 คน)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม ร้อยละ 62.3 รองลงมา ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 50.0 และธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง และได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ ร้อยละ 35.2



ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	51	41.8
เคย	71	58.2
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 58.2 และไม่เคย ร้อยละ 41.8

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้บริการสินเชื่อ

ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้บริการ สินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	17	33.3
ธนาคารกรุงไทย	26	51.0
ธนาคารไทยพาณิชย์	26	51.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	5	9.8
ธนาคารทหารไทย	4	7.8
ธนาคารนครหลวงไทย	1	2.0
ธนาคารสงเคราะห์	13	25.5
ธนาคารซีไอเอ็มบี	1	2.0
ธนาคารยูโอบีรีตันสิน	1	2.0
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	1	2.0
ธนาคารธนชาติ	8	15.7
ธนาคารเกียรตินาคิน	1	2.0
ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์	1	2.0
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์	5	9.8
ธนาคารซีทีแบงก์	11	21.6
สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, คิวไอแคช, จีไอ แคปปิตอล	14	27.5
อื่นๆ	15	29.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 71 ราย ที่เคยใช้สินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น  
อื่นๆ ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ มข. (10 คน) ธนาคารกรุงเทพ (2 คน) - Robinson visa, Central  
personal loan (1 คน) - ธนาคารทีสโก้ (2 คน)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้  
บริการสินเชื่อมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 51.0 รองลงมา  
ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 33.3 และสถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, คิวไอแคช, จีไอแคปปิตอล  
ร้อยละ 29.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขา  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก  
ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	20 (16.4)	68 (55.7)	26 (21.3)	7 (5.7)	1 (0.8)	3.81 (มาก)	3
ความมั่นคงของธนาคาร	52 (42.6)	64 (52.5)	6 (4.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	1
ธนาคารมีสินเชื่อบริการ และระยะยาวให้เลือกใช้	24 (19.7)	72 (59.0)	24 (19.7)	2 (1.6)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	2
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยน วงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	12 (9.8)	54 (44.3)	44 (36.1)	10 (8.2)	2 (1.6)	3.52 (มาก)	7
หลักประกันที่ธนาคาร กำหนดให้นำมายื่น ประกอบการพิจารณา	11 (9.0)	63 (51.6)	44 (36.1)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	4
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ ในการค้ำประกันมีราคา เหมาะสม	14 (11.5)	55 (45.1)	47 (38.5)	3 (2.5)	3 (2.5)	3.61 (มาก)	5
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่า หลักประกัน	11 (9.0)	53 (43.4)	56 (45.9)	1 (0.8)	1 (0.8)	3.59 (มาก)	6
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เงินกู้	16 (13.1)	71 (58.2)	33 (27.0)	0 (0.0)	2 (1.6)	3.81 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)</b>						<b>3.79 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 1 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อกู้ระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมาขึ้นประกอบการพิจารณา (ค่าเฉลี่ย 3.66) การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	16 (13.1)	56 (45.9)	47 (38.5)	3 (2.5)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม	8 (6.6)	55 (45.1)	55 (45.1)	3 (2.5)	1 (0.8)	3.54 (มาก)	3
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด	10 (8.2)	49 (40.2)	55 (45.1)	8 (6.6)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	4
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน	7 (5.7)	48 (39.3)	55 (45.1)	11 (9.0)	1 (0.8)	3.40 (ปานกลาง)	6
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	13 (10.7)	68 (55.7)	40 (32.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	1
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	7 (5.7)	54 (44.3)	47 (38.5)	11 (9.0)	3 (2.5)	3.42 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.55 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยดังนี้ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54) การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.50) ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย (ค่าเฉลี่ย 3.42) และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	26 (21.3)	56 (45.9)	32 (26.2)	7 (5.7)	1 (0.8)	3.81 (มาก)	1
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	8 (6.6)	30 (24.6)	52 (42.6)	26 (21.3)	6 (4.9)	3.07 (ปานกลาง)	6
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	15 (12.3)	67 (54.9)	25 (20.5)	13 (10.7)	2 (1.6)	3.66 (มาก)	2
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	12 (9.8)	48 (39.3)	49 (40.2)	10 (8.2)	3 (2.5)	3.46 (ปานกลาง)	4
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้าเพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน	22 (18.0)	51 (41.8)	22 (18.0)	23 (18.9)	4 (3.3)	3.52 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่บ้าน	12 (9.8)	35 (28.7)	38 (21.1)	28 (23.0)	9 (7.4)	3.11 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.44 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

(ค่าเฉลี่ย 3.46) เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.11) และบริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	7 (5.7)	41 (33.6)	45 (36.9)	25 (20.5)	4 (3.3)	3.18 (ปานกลาง)	3
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	11 (9.0)	43 (35.2)	35 (28.7)	27 (22.1)	6 (4.9)	3.21 (ปานกลาง)	2
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	13 (10.7)	43 (35.2)	40 (32.8)	21 (17.2)	5 (4.1)	3.31 (ปานกลาง)	1
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	4 (3.3)	37 (30.3)	41 (33.6)	31 (25.4)	9 (7.4)	2.97 (ปานกลาง)	6
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	9 (7.4)	38 (31.1)	45 (36.9)	24 (19.7)	6 (4.9)	3.16 (ปานกลาง)	4
มีการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทิน ประจำปี และกระเป๋าเดินทาง	6 (4.9)	37 (30.3)	33 (27.0)	29 (23.8)	17 (13.9)	2.89 (ปานกลาง)	8
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	7 (5.7)	32 (26.2)	43 (35.2)	27 (22.1)	13 (10.7)	2.94 (ปานกลาง)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.09 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0 9) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมา สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.16) การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.97) และการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีกปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	19 (15.6)	70 (57.4)	24 (19.7)	8 (6.6)	1 (0.8)	3.80 (มาก)	4
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และ มีความชำนาญเชื่อถือได้	20 (16.4)	72 (59.0)	24 (19.7)	5 (4.1)	1 (0.8)	3.86 (มาก)	3
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเสมอภาค	18 (14.8)	67 (54.9)	27 (22.1)	7 (5.7)	3 (2.5)	3.74 (มาก)	5
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	21 (17.2)	70 (57.4)	24 (19.7)	7 (5.7)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	3
พนักงานสินเชื่อนมีมนุษย สัมพันธ์ และเป็นกันเอง	24 (19.7)	70 (57.4)	21 (17.2)	7 (5.7)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	2
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่ง กายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	24 (19.7)	70 (57.4)	22 (18.0)	6 (4.9)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	1
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยม เยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	10 (8.2)	39 (32.0)	45 (36.9)	17 (13.9)	11 (9.0)	3.16 (ปานกลาง)	8
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความ ต้องการของลูกค้าและสนใจ ตอบสนอง	13 (10.7)	60 (49.2)	27 (22.0)	19 (15.6)	3 (2.5)	3.50 (มาก)	6
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหา ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและ ทันต่อเหตุการณ์	13 (10.7)	55 (45.0)	33 (27.0)	18 (14.8)	3 (2.5)	3.47 (ปานกลาง)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.69 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้ในการวิเคราะห์สินค้า ให้แก่ลูกค้า	10 (8.2)	53 (43.4)	45 (36.9)	11 (9.0)	3 (2.5)	3.46 (ปานกลาง)	5
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	9 (7.4)	50 (41.0)	43 (35.2)	18 (14.8)	2 (1.6)	3.38 (ปานกลาง)	8
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	11 (9.0)	68 (55.7)	30 (24.6)	12 (9.8)	1 (0.8)	3.62 (มาก)	3
ภายในธนาคารมีพื้นที่การ ให้บริการกว้างขวางและ สะอาด	14 (11.5)	55 (45.1)	38 (31.1)	14 (11.5)	1 (0.8)	3.55 (มาก)	4
ธนาคารมีเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	11 (9.0)	51 (41.8)	44 (36.0)	13 (10.7)	3 (2.5)	3.44 (ปานกลาง)	6
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับ ความสะดวกในการใช้บริการ	15 (12.3)	58 (47.5)	41 (33.6)	8 (6.6)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	2
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	13 (10.7)	57 (46.7)	38 (31.1)	12 (9.8)	2 (1.6)	3.55 (มาก)	4
ระบบรักษาความปลอดภัย ของธนาคาร	11 (9.0)	54 (44.3)	34 (27.9)	21 (17.2)	2 (1.6)	3.42 (ปานกลาง)	7
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้ นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้อง สุขาสะอาด	15 (12.3)	56 (45.9)	34 (27.9)	15 (12.3)	2 (1.6)	3.55 (มาก)	4
ธนาคารมีความมั่นคง เชื่อถือ และภาพลักษณ์ดี	28 (23.0)	71 (58.1)	20 (16.4)	3 (2.5)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.56 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยดังนี้ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.44) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	16 (13.1)	62 (50.8)	37 (30.3)	5 (4.1)	2 (1.6)	3.70 (มาก)	2
ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน	11 (9.0)	51 (41.8)	39 (32.0)	16 (13.1)	5 (4.1)	3.39 (ปานกลาง)	4
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	11 (9.0)	65 (53.3)	37 (30.3)	8 (6.6)	1 (0.8)	3.63 (มาก)	3
การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว	16 (13.1)	61 (50.0)	37 (30.3)	8 (6.6)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	2
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้	14 (11.4)	69 (56.6)	35 (28.7)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.63 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยดังนี้ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน  
ประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.79	มาก	1
ด้านราคา	3.55	มาก	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.44	ปานกลาง	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.09	ปานกลาง	7
ด้านบุคลากร	3.69	มาก	2
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.56	มาก	4
ด้านกระบวนการ	3.63	มาก	3

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม  
การตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้าน  
ผลิตภัณฑ์รองลงมา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ  
ด้านราคา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่และ  
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย

ความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่น ข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย	จำนวน	ร้อยละ
ทำการ Refinance แน่ใจ	39	32.0
ยังไม่แน่ใจ	35	28.7
ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป	48	39.3
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าความสนใจของผู้ตอบแบบสอบถาม หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย คือ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 39.3 รองลงมาทำการ Refinance แน่ใจ ร้อยละ 32.0 และยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 28.7

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละ ความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ความสนใจหากกรณีที่มี ธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้ มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม N=122
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ทำการ Refinance แน่ใจ	6 (25.0)	11 (28.9)	18 (36.7)	4 (36.4)	39 (32.0)
ยังไม่แน่ใจ	7 (29.2)	8 (21.1)	18 (36.7)	2 (18.2)	35 (28.7)
ยังคงอยู่กับธนาคารออมสิน ต่อไป	11 (45.8)	19 (50.0)	13 (26.5)	5 (45.5)	48 (39.3)
<b>รวม</b>	<b>24</b> <b>(100.0)</b>	<b>38</b> <b>(100.0)</b>	<b>49</b> <b>(100.0)</b>	<b>11</b> <b>(100.0)</b>	<b>122</b> <b>(100.0)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อปัจจุบันต่ำกว่า 500,000 บาท ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 45.8 และจะทำการ Refinance แน่ใจ ร้อยละ 25.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 500,000-999,999 บาท ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 50.0 และทำการ Refinance แน่ใจ ร้อยละ 28.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 1,000,000-3,000,000 บาท ทำการ Refinance แน่ใจ ร้อยละ 36.7 หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย และยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 26.5



ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อปัจจุบันมากกว่า 3,000,000 บาท ยังคงอยู่ กับธนาคาร ออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมี ข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 45.5 และทำการ Refinance แนนอน ร้อยละ 36.4

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละ ความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย จำแนกตามอาชีพ

ความสนใจหากกรณีที่มี ธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้ มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย	อาชีพ					รวม N=122
	รับ ราชการ n=47	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ n=11	พนักงาน เอกชน/ รับจ้าง n=33	เจ้าของ กิจการ n=20	อื่นๆ n=11	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำการ Refinance แนนอน	17 (40.5)	1 (14.3)	8 (26.7)	5 (25.0)	8 (34.8)	39 (32.0)
ยังไม่แน่ใจ	10 (23.8)	2 (28.6)	12 (40.0)	7 (35.0)	4 (17.4)	35 (28.7)
ยังคงอยู่กับธนาคารออมสิน ต่อไป	15 (35.7)	4 (57.1)	10 (33.3)	8 (40.0)	11 (47.8)	48 (39.3)
<b>รวม</b>	42 (100.0)	7 (100.0)	30 (100.0)	20 (100.0)	23 (100.0)	122 (100.0)

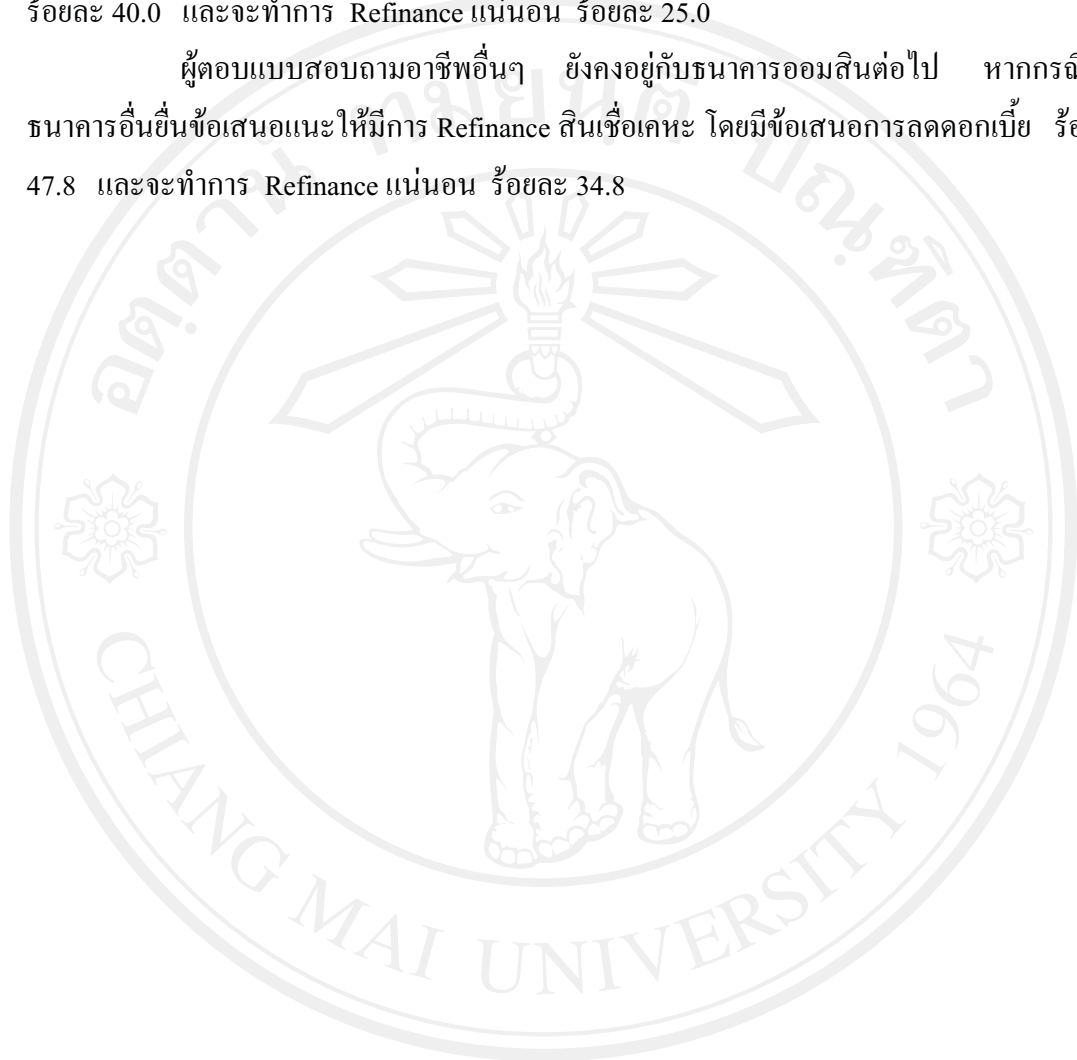
จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ จะทำการ Refinance แนนอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอ การลดดอกเบี้ย ร้อยละ 40.5 และ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 35.7

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลด ดอกเบี้ย ร้อยละ 57.1

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลด ดอกเบี้ย ร้อยละ 33.3 และจะทำการ Refinance แนนอน ร้อยละ 26.7

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 40.0 และจะทำการ Refinance แนนอน ร้อยละ 25.0

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 47.8 และจะทำการ Refinance แนนอน ร้อยละ 34.8



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละ ความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย  
 จำแนกตามรายได้

ความสนใจหากกรณีที่มี ธนาคารยื่นข้อเสนอแนะให้ มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย	อาชีพ										รวม
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000- 25,000 บาท	25,001- 35,000 บาท	35,001- 45,000 บาท	45,001- 55,000 บาท	55,001- 65,000 บาท	65,001- 100,000 บาท	100,000 บาทขึ้นไป	รวม		
	n=8	n=28	n=27	n=19	n=13	n=7	n=9	n=11	n=122		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำการ Refinance แนนอน	1 (12.5)	6 (21.4)	9 (33.3)	5 (26.3)	6 (46.2)	4 (57.1)	4 (44.4)	4 (36.4)	39 (32.0)		
ยังไม่แน่ใจ	0 (0.0)	7 (25.0)	10 (37.0)	6 (31.6)	3 (23.1)	2 (28.6)	2 (22.2)	5 (45.5)	35 (28.7)		
ยังคงอยู่กับธนาคารออมสิน ต่อไป	7 (87.5)	15 (53.6)	8 (29.6)	8 (29.6)	4 (30.8)	1 (14.3)	3 (33.3)	2 (18.2)	48 (39.3)		
รวม	8 (100.0)	28 (100.0)	27 (100.0)	19 (100.0)	13 (100.0)	7 (100.0)	9 (100.0)	11 (100.0)	122 (100.0)		

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 87.5 และจะทำการ Refinance แนนอน ร้อยละ 12.5

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 15,000 -25,000บาท ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 53.6 และจะทำการ Refinance แนนอน ร้อยละ 21.4

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 25,001 -35,000บาท ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 29.6 และจะทำการ Refinance แนนอน ร้อยละ 33.3

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 35,001 -45,000บาท จะทำการ Refinance แนนอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 29.6 และยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 26.3

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 45,001 -55,000บาท จะทำการ Refinance แนนอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 46.2 และยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 30.8

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 55,001 -65,000บาท จะทำการ Refinance แนนอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 57.1 และยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 14.3

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 65,001 -100,000บาท จะทำการ Refinance แนนอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 44.4 และยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 33.3

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 100,000 บาทขึ้นไป จะทำการ Refinance แนนอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 36.4 และยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 18.2

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีปัญหาในการให้บริการ

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	47	38.5
มีปัญหา	75	61.5
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการให้บริการ ร้อยละ 61.5 และไม่มีปัญหา ร้อยละ 38.5

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการ

ปัญหาที่พบในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	22	29.3
การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า	28	37.3
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทภายนอกสูงเกินไป	28	37.3
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร	31	41.3
ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	22	29.3
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	31	41.3
พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง	17	22.7
พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ	7	9.3
พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่นไม่มีการลดหย่อน	28	37.3
ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	14	18.7
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ เก้าอี้นั่ง ปากกา เป็นต้น	17	22.7
เอกสารที่ใช้ประกอบขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก	19	25.3
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	31	41.3
พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน	15	20.0
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	19	25.3

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการ

ปัญหาที่พบในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน สินเชื่อ	6	8.0
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้ เวลานาน	11	14.7
พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย	4	5.3
ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ	19	25.3
โทรศัพท์สายไม่ว่าง	18	24.0
พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้ เวลาคอยนาน	10	13.3
เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่	11	14.7
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่	15	20.0
พนักงานสินเชื่อทำงานช้า	9	12.0
ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ เลือก	12	16.0
กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป	16	21.3
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	18	24.0
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบ กับธนาคารอื่นๆ	11	14.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 75 รายที่พบปัญหา

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในการให้บริการ มากที่สุดคือ  
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการ  
ให้บริการลูกค้า ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เท่ากัน ร้อยละ 41.3 รองลงมา การประเมินราคา  
หลักประกันมีความล่าช้า ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทภายนอกสูงเกินไป  
พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน เท่ากันร้อยละ  
37.3 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการข้อมูลข่าวสารของธนาคารล่าสมัย

เท่ากัน ร้อยละ 29.3 เอกสารที่ใช้ประกอบขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก  
 พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ไม่มีพนักงานจัดรถ  
 เพียงพอ เท่ากัน ร้อยละ 25.3 โทรศัพท์สายไม่ว่าง รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น  
 เท่ากัน ร้อยละ 24.0 พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง  
 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำเก้าอี้นั่ง ปากกา เป็นต้น เท่ากัน  
 ร้อยละ 22.7 กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไป ร้อยละ 21.3 พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไข  
 ปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่ เท่ากัน  
 ร้อยละ 20.0 ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก ร้อยละ 18.7 ไม่มีระยะเวลาในการ  
 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก ร้อยละ 16.0 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้  
 เวลานาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ  
 เท่ากัน ร้อยละ 14.7 พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้เวลาคอยนาน ร้อยละ 13.3  
 พนักงานสินเชื่อทำงานซ้ำ ร้อยละ 12.0 พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่  
 เสมอ ร้อยละ 9.3 ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ ร้อยละ 8.0 และพนักงาน  
 สินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย ร้อยละ 5.3



ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ และวงเงินสินเชื่อ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสิน

สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	n=47	n=11	n=33	n=20	n=11	n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	3.88 (มาก)	4.29 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)
ความมั่นคงของธนาคาร	4.43 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)	4.17 (มาก)	4.38 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อบริการระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.71 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมาขึ้นประกอบการพิจารณา	3.83 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	3.71 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน	3.69 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน  
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้ง  
ระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาใน  
การผ่อนชำระเงินกู้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน  
ระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะ  
สั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน  
ระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะ  
สั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ  
มากที่สุดลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้  
(ค่าเฉลี่ย 3.85) ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด  
ลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะ  
ยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้  
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					
	รับราชการ n=47	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=11	พนักงาน เอกชน/ รับจ้าง n=33	เจ้าของ กิจการ n=20	อื่นๆ n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน	3.69 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม	3.64 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด	3.67 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>	<b>3.41 (ปานกลาง)</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>3.45 (ปานกลาง)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	อาชีพ					
	รับ ราชการ n=47	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ n=11	พนักงาน เอกชน/ รับจ้าง n=33	เจ้าของ กิจการ n=20	อื่นๆ n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกใน การเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	3.50 (มาก)	3.95 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.17 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	2.63 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการ ทั่วประเทศ	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อ รับชำระหนี้ต่างสำนักงาน	3.74 (มาก)	3.57 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึง สถานที่บ้าน	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.16 (ปานกลาง)</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	<b>3.44 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง และเจ้าของกิจการ และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ และมีสาขาย่อยเปิดใน

ศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงานเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	รับราชการ n=47	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=11	พนักงาน เอกชน/ รับจ้าง n=33	เจ้าของ กิจการ n=20	อื่นๆ n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การ ยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจ หลักประกัน	3.21 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	3.24 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้ กับลูกค้า	3.07 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	3.24 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋า เดินทาง	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทาง เศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับ ลูกค้า	3.02 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.17</b> (ปานกลาง)	<b>3.47</b> (ปานกลาง)	<b>2.84</b> (ปานกลาง)	<b>3.13</b> (ปานกลาง)	<b>3.14</b> (ปานกลาง)	<b>3.09</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมา สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.24) และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมา สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ และแนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และการแจกของขวัญระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.17) และมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.25) และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมา ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.26) และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.22)



ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ					
	รับราชการ n=47	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=11	พนักงาน เอกชน/ รับจ้าง n=33	เจ้าของ กิจการ n=20	อื่นๆ n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.93 (มาก)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และความชำนาญเชื่อถือได้	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	3.98 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	4.05 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสินเชื่อนับมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	4.12 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานสินเชื่อนับมีบุคลิกภาพดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกาย เหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	4.07 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียน ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.31 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการ ของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อ เหตุการณ์	3.67 (มาก)	3.43 (มาก)	3.30 (มาก)	3.40 (มาก)	3.39 (มาก)	3.47 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					
	รับ ราชการ n=47	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ n=11	พนักงาน เอกชน/ รับจ้าง n=33	เจ้าของ กิจการ n=20	อื่นๆ n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการวิเคราะห์สินค้าให้แกลูกค้า	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคาร มองเห็นได้ง่าย	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการ กว้างขวางและสะอาด	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงานทันสมัย	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสาร ต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการ ใช้บริการ	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่ง ทันสมัย และสวยงาม	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.55 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้ที่นั่งรอมีห้อง รับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ดี	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.37 (ปานกลาง)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	<b>3.72 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานสินเชื่อแก้ไข้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ระบบรักษา

ความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้อง  
รับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน  
กระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ					
	รับ ราชการ n=47	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ n=11	พนักงาน เอกชน/ รับจ้าง n=33	เจ้าของ กิจการ n=20	อื่นๆ n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการด้านสินเชื่อ	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)
ขั้นตอนการประเมินและพิจารณา อนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบ ผลภายใน 15 วัน	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.74 (มาก)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับ ให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.45 (ปานกลาง)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ  
พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก  
ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปาน  
กลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสิน  
สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)	3.81 (มาก)
ความมั่นคงของธนาคาร	4.25 (มาก)	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อบริการ ระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ	3.63 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยน วงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.91 (มาก)	3.52 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ นำมาขึ้นประกอบการพิจารณา	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการ ค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.61 (มาก)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่า หลักประกัน	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และหลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมาขึ้นประกอบการพิจารณา หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมาขึ้นประกอบการพิจารณา และการประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.09)



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการเหมาะสม	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย เป็นไปตามภาวะการตลาด	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.37 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักประกัน	3.42 (มาก)	3.53 (มาก)	3.29 (มาก)	3.45 (มาก)	3.40 (มาก)
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละ งวด	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา

การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย/ สถานที่	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.57 (มาก)	4.27 (มาก)	3.81 (มาก)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	2.88 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้าเพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่บ้าน	3.08 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.40 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 บาท และ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท และมากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท และ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.97) รองลงมา ธนาคารมี

เครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.71) และ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การ ยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจ หลักประกัน	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้ กับลูกค้า	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและ ทันสมัย	3.42 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋า เดินทาง	2.96 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทาง เศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับ ลูกค้า	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.24 (ปานกลาง)</b>	<b>3.26 (ปานกลาง)</b>	<b>2.87 (ปานกลาง)</b>	<b>3.22 (ปานกลาง)</b>	<b>3.09 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.10)รองลงมา สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.04) และข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55)และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ <sup>๕</sup> และมี ความชำนาญเชื่อถือได้	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสินเชื่อนี้นุ้ยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	3.71 (มาก)	4.13 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกาย เหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	3.79 (มาก)	4.11 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือน ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความ ต้องการของลูกค้าและสนใจ ตอบสนอง	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อ เหตุการณ์	3.29 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82)



ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	3.17 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.58 (มาก)	3.79 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.42 (ปานกลาง)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท และมากกว่า 3,000,000 บาท. มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และบรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงามเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน				
	ต่ำกว่า 500,000 บาท n=24	500,000- 999,999 บาท n=38	1,000,000- 3,000,000 บาท n=49	มากกว่า 3,000,000 บาท n=11	รวม n=122
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการด้านสินเชื่อ	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)
ขั้นตอนการประเมินและพิจารณา อนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบ ผลภายใน 15 วัน	2.96 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.46 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับ ให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.58 (มาก)	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 และมากกว่า 3,000,000 บาท. 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ

การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

### ส่วนที่ 5 ปัญหาอื่นๆ ที่พบและข้อเสนอแนะ

- พนักงานสินเชื่อไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับสิทธิยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนภาษี ของกรมที่ดินอย่างละเอียด แม้กระทั่งพนักงานกรมที่ดินก็ยังไม่ทราบกฎหมายใหม่ๆ ที่เป็นสิทธิประโยชน์ของลูกค้าผู้จำนองบ้านและที่ดิน ทำให้ลูกค้าบางรายเสียสิทธิ ประโยชน์หรือจ่ายค่าธรรมเนียมที่ดินสูงกว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจริง (1 คน)
- การขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยเพื่อไปลดหย่อนภาษี ต้องทำหนังสือไปของทุกปี ธนาคารควรมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่เฉพาะไม่ต้องให้ทำหนังสือทุกปี ครบเดือน ธ.ค. ของทุกปีน่าจะออกหนังสือรับรองได้เลย (1 คน)
- การขอทำสินเชื่อ ควรมีการลดขั้นตอนหยุ่มหยมออกไป กรณีลูกค้าเดิมน่าจะมีการ พิจารณาเป็นกรณีพิเศษ สร้างภาพลักษณ์และรอยยิ้ม ที่น่าประทับใจ กรณีที่คนเดือน ร้อนต้องการที่พึ่งพาอาศัยระหว่างกัน (1 คน)
- ขั้นตอนการขอสินเชื่อเคหะมีขั้นตอนมากเกินไป ไม่จบลงตรงที่สาขา และลูกค้าต้อง คิดตามเรื่องเอง จึงไม่ทราบว่า จะดำเนินการขั้นตอนอื่นๆ ต่อไปได้
- ปัญหาที่พบโดยตรงคือ ธนาคารออมสิน (ติดกับ โรงเรียน โกวิท) อนุมัติสินเชื่อให้ แล้วแต่เจ้าหน้าที่ของออมสินสาขา มช. ไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะทำสัญญาได้ ลูกค้าต้องรอเพราะความล่าช้าที่ สาขา มช. เกือบ 2 อาทิตย์ (1 คน)
- มีการเปลี่ยนแปลงระบบ IT ของธนาคารบ่อยมากตู้ ATM มีน้อยเกินไป (1 คน)

### ข้อเสนอแนะ

- ธนาคารจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของลูกค้าที่รัฐบาลออกประกาศ เพื่อสิทธิประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งพนักงานสินเชื่อควรให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ลูกค้าให้ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างสูงสุดตามที่ลูกค้าควรจะได้รับ (1 คน)
- อยากให้ธนาคารลดดอกเบี้ยเคหะลงอีก (1 คน)
- อยากให้ธนาคารลดค่าผ่อนชำระหนี้ให้น้อยลงและยืดระยะเวลาการชำระหนี้ให้ยาว กว่านี้ (1 คน)
- การผ่อนชำระสินเชื่อ โดยการหักผ่านบัญชีเงินเดือน ควรมีการแจ้ง/ออกไปเสร็จให้กับ ลูกค้าในแต่ละเดือน ด้วยการส่งไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ที่ได้รับแจ้งไว้ (1 คน)
- ควรมีบริการสินเชื่อด้านยานพาหนะ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (1 คน)
- การแจ้งอัตราดอกเบี้ยล่าช้า (1 คน)