บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารฯ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2552 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2553 จำนวน 122 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มากที่สุด ร้อยละ 50.8 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 41.8 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 38.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 43.4 มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวมากที่สุดคือ 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 23.0 มีระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุด คือ 6-12 เดือน ร้อยละ 44.3 ประเภทของธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่นที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ เงินฝาก ร้อยละ 23.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุดคือ 1,000,000-3,000,000 บาท ร้อยละ 40.2 ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุดคือ 2-4 สัปดาห์ ร้อยละ 36.9 ทราบแหล่งข้อมูลบริการ ด้าน สินเชื่อของ ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 57.4 เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม ร้อยละ 62.3 เคยใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 58.2 และไม่เคย ร้อยละ 41.8 เคยใช้บริการ ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 51.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์รองลงมา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54) การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด ในระดับปานกลาง 3 ลำดับ แรก คือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมา สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.21) และมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วนและรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

จากการศึกษาพบว่า ความสนใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ยอันดับแรกคือ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 39.3 ทำการ Refinance แน่นอน ร้อยละ 32.0 และยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 32.0

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อปัจจุบันต่ำกว่า 500,000 บาท ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 45.8 และจะทำการ Refinance แน่นอน ร้อยละ 25.0

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อปัจจุบันมากกว่า 3,000,000 บาท ยังคงอยู่ กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 45.5 และทำการ Refinance แน่นอน ร้อยละ 36.4

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพรับราชการ จะทำการ Refinance แน่นอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 40.5 และ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป ร้อยละ 35.7

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 57.1 และจะทำการ Refinance แน่นอนร้อยละ 14.30

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 33.3 และจะทำการ Refinance แน่นอน ร้อยละ 26.7

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

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

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 87.5 และจะทำการ Refinance แน่นอน ร้อยละ 12.5

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

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

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

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

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในการให้บริการร้อยละ 61.5 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 38.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในการให้บริการ มากที่สุด คือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เท่ากัน ร้อยละ 41.3 รองลงมา การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทภายนอกสูงเกินไป พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่นไม่มีการลดหย่อน เท่ากันร้อยละ 37.3 และจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย เท่ากัน ร้อยละ 29.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ และวงเงินสินเชื่อ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

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) และค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

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

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง และเจ้าของกิจการ และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ และ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.62)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมา สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

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

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

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 แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 3.17) และมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ 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)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดี 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 พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.71)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ วและทันต่อเหตุการณ์ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะวกในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วนและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ความสะดวกใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และหลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมายื่นประกอบการพิจารณา หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมายื่นประกอบการพิจารณา 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) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ปัจจัยด้า นราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการ ณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

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

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

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 บาท และ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท และ มากกว่า 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท และ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.97) รองลงมา ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.71) และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.50)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกวงเงินสินเชื่ อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ 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 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดี 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 พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดี 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 และพนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 ต่ำกว่า 500,000 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 ลูกค้าได้รับความสะ ดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,000-999,999 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความสะวกในการใช้บริการ (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) รองลงมา ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะวกในการใช้บริการ และบรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงามเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่ อ ต่ำกว่า 500,000 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 และมากกว่า 3,000,000 บาท. 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50)

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิด ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ, 2546) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน บุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากลำดับแรก ลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือชื่อเสียงของธนาคารในฐานะเป็นธนาคารของรัฐและความมั่นคงทางการเงินโดยมีรัฐบาลเป็นประกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ใจโพธิ์ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยคงที่แบบ 3 ปี และแบบ 4 ปี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำและอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับ แรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ความสะอาดของสาขาที่ใช้บริการ และสถานที่ตั้งของสาขาอยู่ในแหล่งชุมชน ประชาชน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือมีการประชาสัมพันธ์บริการสินเชื่อเคหะ และความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การเสนอขายภายในสาขา หน้าเคาน์เตอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับ แรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือความสะอาดของอาคารสถานที่

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือมาตรการแก้ไขปัญหาโดยการปรับลดอัตราดอกเบี้ยจากอัตราดอกเบี้ยเดิมเป็นอัตราดอกเบี้ยตามประกาศธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดลนภา หวงสุวรรณากร (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีข้อค้นพบจากผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 58.2 ที่เคยใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ร้อยละ 41.8 ที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 3 2.0 มีความสนใจ หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ และร้อยละ 39.3 ที่จะยังคงอยู่กับธนาคารออมสิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต่อไป โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 500,000 บาทถึง 1,000,000 บาท ยังคงจะอยู่กับธนาคารออมสิน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ ปัจจุบัน 1,000,000-3,000,000 บาท มีความสนใจ หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ และผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ จะทำการ Refinance แน่นอน หากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย

4. ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 61.5 มีปัญหาในการให้บริการ โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระดับปานกลางในด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

6 . ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย

7. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่บ้าน

8. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ทุกวงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

9. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และ พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และทุกอาชีพ ทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

10. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร โดยเฉพาะอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านนี้ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

11. ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วันที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า อาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่นๆ และพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบันพบว่า วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 500,000 บาท และ 1,000,000-3,000,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน และ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ตารางที่ 44 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
ความมั่นคงของธนาคาร	4.38	มาก	ผลิตภัณฑ์	1
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.02	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ	3.97	มาก	ผลิตภัณฑ์	3
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	3.92	มาก	บุคลากร	4
พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	3.91	มาก	บุคลากร	5
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้	3.86	มาก	บุคลากร	6
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	3.86	มาก	บุคลากร	6
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	3.81	มาก	ผลิตภัณฑ์	7
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	3.81	มาก	ผลิตภัณฑ์	7
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.81	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	7
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.80	มาก	บุคลากร	8
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.76	มาก	กระบวนการ	9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.74	มาก	บุคลากร	10
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.70	มาก	ราคา	11
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	3.70	มาก	กระบวนการ	11
การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว	3.70	มาก	กระบวนการ	11
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมายื่นประกอบการพิจารณา	3.66	มาก	ผลิตภัณฑ์	12
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	3.66	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	12
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะวกในการใช้บริการ	3.66	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	12
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.63	มาก	กระบวนการ	13
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	3.62	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	14
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	3.61	มาก	ผลิตภัณฑ์	15
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน	3.59	มาก	ผลิตภัณฑ์	16
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด	3.55	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	17
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.55	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	17
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด	3.55	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม	3.54	มาก	ราคา	15
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.52	มาก	ผลิตภัณฑ์	19
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้าเพื่อรับชำระหนี้ต่างสำนักงาน	3.52	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	19
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด	3.50	มาก	ราคา	20
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.50	มาก	บุคลากร	20
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.47	ปานกลาง	บุคลากร	21
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.46	ปานกลาง	ช่องทางการจัดจำหน่าย	22
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.46	ปานกลาง	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	22
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.44	ปานกลาง	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	23
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.42	ปานกลาง	ราคา	24
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.42	ปานกลาง	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	24
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน	3.40	ปานกลาง	ราคา	25
ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน	3.39	ปานกลาง	กระบวนการ	26
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	3.38	ปานกลาง	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	27
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	3.31	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	28

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	3.21	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	29
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.18	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	30
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	3.16	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	31
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.16	ปานกลาง	บุคลากร	31
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่บ้าน	3.11	ปานกลาง	ช่องทางการจัดจำหน่าย	32
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.07	ปานกลาง	ช่องทางการจัดจำหน่าย	33
มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ	2.98	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	34
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	2.97	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	35
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	2.94	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	36
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง	2.89	ปานกลาง	ส่งเสริมการตลาด	37

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกในเรื่อง ความมั่นคงของธนาคาร ซึ่งเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าปัจจัยด้านอื่น เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน การสร้างและนำเสนอลัก ษณะทางกายภาพ ช่องทาง การจัดจำหน่าย และด้าน บุคลากร ดังนั้นธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการในด้านนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัญหาที่พบมากในแต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้าย คือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมายื่นประกอบการพิจารณา ดังนั้น ธนาคารฯ ควรลดเงื่อนไขให้ลูกค้าที่มีสิทธิ์กู้เงินเฉพาะระยะสั้นให้สามารถกู้สินเชื่อระยะยาวได้โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้และมีการประเมินหลักทรัพย์ที่ ลูกค้าใช้ในการค้ำประกันมีราคา โดยพิจารณาวงเงินสินเชื่อและอายุของผู้กู้ให้ หมาะสม ซึ่งในการประเมินหลักทรัพย์ของลูกค้าธนาคารควรเพิ่มราคาประเมินต่อตารางเมตรของสิ่งปลูกสร้าง และลูกค้าสามารนำหลักประกันที่เป็นที่ดินว่างเปล่ามาค้ำประกันกับธนาคารได้

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย ดังนั้น ธนาคารควรพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น และให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่บ้าน และบริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ดังนั้น ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ การจัดทำอีเมลล์ และจัดทำ เว็บไซต์ของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับธนาคารได้สะดวก สำหรับสถานที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้น เนื่องจากพื้นที่ของธนาคารมีจำนวนจำกัดควรจัดให้มีพนักงานประจำสถานที่จอดรถเพื่อจัดระเบียบในการจอดรถของลูกค้า และธนาคารควรจัดพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าถึงที่บ้านที่ทำงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ดังนั้นธนาคารควรจัดกิจกรรมการออกบูธในห้างสรรพสินค้าเพื่อให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าที่ติดต่อในงานการจัดกิจกรรมให้ได้รับ การยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อและได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน จัดพนักงานรับผิดชอบในการเสนอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารที่ ครบถ้วนและทันสมัย แก่ลูกค้าโดยทางอีเมลล์ และทางเว็บไซต์ การจัดประชาสัมพันธ์ ตามหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อ แนะนำบริการ ของธนาคาร ให้ความรู้กับลูกค้า ตลอดจนการแจกของที่ระลึก ให้แก่ลูกค้าได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง ในช่วงเทศกาลปีใหม่เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในด้านพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และ พนักงานมีความพร้อมใ นการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า จึงควรพัฒนาบุคลากร โดยจัดฝึกอบรม ในเรื่อง การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านบริการให้ทันกับความต้องการของลูกค้าและจัดให้มีประประชุมพนักงานทุกสัปดาห์เพื่อทำการติดตามผลการให้บริการของพนักงานด้วยความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเป็นจุดแข็งของการให้บริการ และสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของธนาคาร ที่เป็นงานด้านบริการ นอกจากนี้ควรจัดพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้านอกเวลาทำการอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในด้าน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยการติดตั้งโปรแกรมการวิเคราะห์สินเชื่อในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ทำการเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานที่เก่าและล้าสมัยเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องพิมพ์ดีดสัมผัส เครื่องบวกเลข โทรศัพท์สำนักงาน โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับพนักงานและลูกค้า นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญของระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร โดยการเพิ่มจุดติดตั้งกล้องวงจรปิดของธนาคารให้ครอบคลุมบริเวณธนาคาร และจัดให้มีตำรวจรักษาการณ์ตลอดเวลาทำการของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน ดังนั้นธนาคารควรพิจารณาลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและยืดหยุ่นขั้นตอนที่หลากหลาย ในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาที่รอรับบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น เช่นการเตรียมเอกสารในการขอสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เอกสารที่ใช้ประกอบการ ขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารของลูกค้าก่อนการเสนอขอสินเชื่อ การเพิ่มวาระในการพิจารณาสินเชื่อของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อสาขา เพื่อลดระยะเวลาของการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้สามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทราบผลภายใน 15 วัน นอกจากนี้ควรมีบริการจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้า หลังทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารให้ครบถ้วนภายใน 10 วัน

สำหรับด้านปัญหาที่ลูกค้าพบในด้าน ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทภายนอกสูงเกินไป พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่นไม่มีการลดหย่อน จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย เอกสารที่ใช้ประกอบขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยากพนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ โทรศัพท์สายไม่ว่าง รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ เก้าอี้นั่ง ปากกา เป็นต้น กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่ ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้เวลาคอยนาน พนักงานสินเชื่อทำงานช้า

ดังนั้นธนาคารควรเร่งแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การอำนวยความสะดวกด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า เพื่อไม่ให้ลูกค้าคอยนาน การติดต่อสื่อสารต้องมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย นอกจากนี้พนักงานต้องมีความสามารถ มีความรู้ความชำนาญในงานด้านสินเชื่อ มีน้ำใจ มีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ ตลอดจนการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค การทำงานของพนักงานควรทำเป็นทีม ซึ่งพนักงานต้องสามารถทดแทนงานกันได้ในกรณีที่พนักงานท่านใดท่านหนึ่งไม่อยู่หรือลาออก และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง และทำงานอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีพนักงานให้บริการด้านสินเชื่ออย่างเพียงพอ และลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวกตลอดเวลา โดยอาจเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งจะสะดวกสำหรับลูกค้าที่โทรเข้ามาติดต่อ นอกจากนี้ต้องมีบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ออกไปพบลูกค้าเป็นประจำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved