

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขต เชียงใหม่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 3) ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 เพื่อประโยชน์ในการการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคาร โดยกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำนวน 300 รายเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถามซึ่งวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ร้อยละและการทดสอบค่า t (t-test) โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขาในเมืองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำสุด 25 ปี สูงสุด 59 ปี เฉลี่ย 40 ปี สถานภาพสมรสจดทะเบียน จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน ต่ำสุด 8,000 บาท สูงสุด 237,000 บาท เฉลี่ย 35,206 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขานอกเมืองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำสุด 26 ปี สูงสุด 61 ปี เฉลี่ย 37 ปี สถานภาพสมรสจดทะเบียน จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน ต่ำสุด 7,600 บาท สูงสุด 300,000 บาท เฉลี่ย 40,263 บาท

### 5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 อันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 5.70

อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมิน ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% ของราคาซื้อขาย ในกรณีซื้อบ้านในโครงการที่ธนาคารออมสินสนับสนุน ธนาคารออมสินมีการเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าชั้นดี ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี่ยประกันเต็มจำนวน และธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี มีคะแนนเฉลี่ย 4.75

อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อเคหะและพนักงานธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้คำแนะนำที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.21

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ อันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.76 อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.24

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ อันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.66 อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ย 4.44

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองและนอกเมือง พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นแตกต่างกันเพียง 1 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 คือ ด้านการจัดจำหน่าย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองให้คะแนนปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามอาชีพ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.67 และ 5.90 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นในปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.72 และ 5.56 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 เพียง 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ให้คะแนนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.90 และ 5.57 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นในปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 5.41 และ 6.11 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะ ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันเพียง 1 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ให้คะแนนปัจจัยด้านการ

ส่งเสริมการตลาด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.1.3 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมือง พบว่า มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสินต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 28 ปี เฉลี่ย 8 ปี วัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ที่อยู่อาศัยมีที่ดินเนื้อที่ต่ำสุด 15.7 ตารางวา สูงสุด 500 ตารางวา เฉลี่ย 78.9 ตารางวา วงเงินที่ขอสินเชื่อ ต่ำสุด 190,000 บาท สูงสุด 6,000,000 บาท เฉลี่ย 1,605,263 บาท วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ต่ำสุด 190,000 บาท สูงสุด 5,500,000 บาท เฉลี่ย 1,530,075 บาท จ่ายค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเฉลี่ยต่ำสุด 300 บาท สูงสุด 19,050 บาท เฉลี่ย 6,277 บาท จ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย เฉลี่ย 5,463 บาท เลือกรูปแบบดอกเบี้ยเงินกู้แบบที่ 1 คือ ปีที่ 1 1.125% ปีที่ 2 MLR - 1.75% ปีที่ 3 เป็นต้นไป MLR- 0.5% ระยะเวลาในการผ่อนชำระต่ำสุด 5 ปี สูงสุด 30 ปี เฉลี่ย 23 ปี เงินงวดผ่อนชำระต่ำสุด 1,800 บาท สูงสุด 43,900 บาท เฉลี่ย 11,163 บาท ชำระคืนเงินกู้โดยผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือตนเองและไม่เคยผิคนัดชำระเงินกู้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมือง พบว่า มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสินต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 25 ปี เฉลี่ย 11 ปี วัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ประเภทที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ที่อยู่อาศัยมีที่ดินเนื้อที่ต่ำสุด 18.2 ตารางวา สูงสุด 230 ตารางวา เฉลี่ย 82.4 ตารางวา วงเงินที่ขอสินเชื่อ ต่ำสุด 190,000 บาท สูงสุด 8,000,000 บาท เฉลี่ย 1,718,563 บาท วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ต่ำสุด 160,000 บาท สูงสุด 7,00,000 บาท เฉลี่ย 1,646,706 บาท จ่ายค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเฉลี่ยต่ำสุด 300 บาท สูงสุด 17,800 บาท เฉลี่ย 6,422 บาท จ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย เฉลี่ย 6,719 บาท เลือกรูปแบบดอกเบี้ยเงินกู้แบบที่ 1 คือ ปีที่ 1 1.125% ปีที่ 2 MLR - 1.75% ปีที่ 3 เป็นต้นไป MLR- 0.5% ระยะเวลาในการผ่อนชำระต่ำสุด 5 ปี สูงสุด 30 ปี เฉลี่ย 24 ปี เงินงวดผ่อนชำระต่ำสุด 1,500 บาท สูงสุด 64,400 บาท เฉลี่ย 12,171 บาท ชำระคืนเงินกู้โดยผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือตนเองและไม่เคยผิคนัดชำระเงินกู้

#### 5.1.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.72 ซึ่งมีความพึงพอใจลำดับ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ลำดับ 2 คือ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ลำดับ 3 คือ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.54 ซึ่งมีความพึงพอใจลำดับ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ลำดับ 2 คือ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ ลำดับ 3 คือ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองกับนอกเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้าน คือ ด้านธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และด้านภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน โดยพึงพอใจในด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามอาชีพ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างบริการสาขาในเมืองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชนและที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน คะแนนเฉลี่ย 3.67 และ 3.80 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้

บริการสินเชื่อเคหะพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างบริการสาขานอกเมืองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.57 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.50 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 เพียง 1 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ โดยพึงพอใจในด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขต เชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้**

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในเมืองที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาทที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน คะแนนเฉลี่ย 3.70 และ 3.77 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.1 ในด้านพนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ โดยพึงพอใจในด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการ

ยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขานอกเมืองที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.61 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.42 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 3 ด้านคือ ด้านสินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก โดยพึงพอใจในด้านธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาในเมืองและสาขานอกเมือง ส่วนใหญ่ให้คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ในขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันการเงินอื่นมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในด้านราคา เป็นปัจจัยที่โดดเด่นที่สุด เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารออมสินอยู่ในอัตราที่ต่ำ และค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อก็อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ดังนั้นธนาคารธนาคารออมสินควรคงนโยบายดังกล่าวอาจส่งผลให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับธนาคารในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะมากที่สุดคือ ตนเอง และครอบครัว ซึ่งพนักงานออมสินไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นธนาคารควรให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการและให้ผู้ใช้บริการทำความเข้าใจกับรายละเอียดสินเชื่อเพื่อการเคหะ และเงื่อนไขต่างๆ ให้เข้าใจอย่างละเอียด รวมถึงความสามารถในการรับผิดชอบต่อการผ่อนชำระค่าสินเชื่อเคหะในแต่ละเดือนก่อนการตัดสินใจซื้อบ้าน เนื่องจากหากภาระการผ่อนชำระสินเชื่อ

เพื่อการเคหะมากเกินกว่าที่รับผิชอบได้แล้ว อาจก่อให้เกิดปัญหาหนี้เสียตามมา รวมทั้งผู้ใช้บริการเองอาจต้องเสียค่าธรรมเนียมและค่าปรับจากการผ่อนชำระผิดนัดอีกด้วย

3. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาในเมืองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านอัตราดอกเบี้ยถูกกว่าสถาบันการเงินอื่นมากที่สุด ดังนั้นธนาคารออมสินที่ตั้งอยู่สาขาในเมือง ควรคงนโยบายดังกล่าวเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและอาจส่งผลให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับธนาคารในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขานอกเมืองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีจิตในการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นธนาคารออมสินที่ตั้งอยู่สาขานอกเมืองควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ และมีจิตใจในการรักการบริการ เนื่องจากพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญเพราะหากพนักงานมีความรู้ความสามารถ มีปฏิภาณไหวพริบ จะทำให้การดำเนินงานด้านนโยบายการให้สินเชื่อมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดได้

5. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาในเมืองและสาขานอกเมืองนอกจากจะพึงพอใจในด้านอัตราดอกเบี้ยแล้วกลุ่มตัวอย่างยังมีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน ดังนั้นธนาคารออมสินทุกสาขาควรเน้นโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านการความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า เพราะสถานการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ส่งผลให้ลูกค้าตระหนักถึงการเลือกใช้บริการทางการเงินกับสถาบันที่มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพมาก ซึ่งธนาคารออมสิน เป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง ถือได้ว่ามีความมั่นคงและมีเสถียรภาพทางการเงินมาก

6. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาในเมืองและสาขานอกเมืองมีความพึงพอใจน้อย ในด้านการประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่ยุ่งยาก ดังนั้นธนาคารออมสินควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อให้มากขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า



### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตอื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่และในจังหวัดต่างๆทั่วประเทศเพื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการวางแผนพัฒนาต่อไปและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในอนาคตได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved