

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติ
สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กทม.และปริมณฑล
โดยจำแนกตามกลุ่มอาชีพ (กลุ่มอาชีพอิสระ)

Customer satisfaction with marketing mix factors in obtaining approval Housing loans of the
Government Housing Bank in the area Bangkok and its vicinity By classification
by occupation group (Independent Occupation Group)

ทัชชา ภูเจริญ¹, สุธชาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ²

ณัฐพันธ์ บั้ววารภรณ์³ และ จิตติกานต์ สัจจะบุตร⁴

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, evetutcha@gmail.com

²อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, sutha.chi@gmail.com

³อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, nattapan@gmail.com

⁴อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, titikant.sat@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กทม.และปริมณฑล (กลุ่มอาชีพอิสระ)โดยจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศอายุสถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา (ปี 2561 – 2562) ซึ่งทำการสำรวจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าอิสระที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านราคา ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการบริการ ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ในด้านส่งเสริมการตลาด ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย,อาชีพอิสระ,ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ABSTRACT

This research is a research study on "Customer satisfaction with marketing mix factors in obtaining housing loans of the Government Housing Bank in Bangkok and its vicinity" with the objective To study demographic factors affecting customer satisfaction towards the housing loan process of the Government Housing Bank in Bangkok and its vicinity (Independent Occupation Group) By demographic characteristics, including gender, age, status Education level, occupation and average monthly income The sample in this research is the customer who uses the housing loan service Government Housing Bank during the past 1 year (2018 - 2019), which conducted surveys in the Bangkok metropolitan area By using an accidental sampling method (Accidental Sampling). The tools used in this research is a questionnaire

The results of independent customer satisfaction on marketing mix factors in obtaining housing loans of the Government Housing Bank in Bangkok and its vicinity

In products and services Satisfaction level At a moderate level

In terms of price, level of satisfaction At a moderate level

In terms of location and service channels Satisfaction level At a high level

In marketing promotion Satisfaction level At a high level

In the service personnel Satisfaction level At a high level

In the physical environment The level of satisfaction is at a high level

In the service process Satisfaction level At a high level

Keywords: Housing Loan, Independent Occupation, Government Housing Bank

1. บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอศ.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลังเจตนารมณ์สำคัญในการจัดตั้ง “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ” ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2496 โดย พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) ทรงมีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496”

ที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์การมีที่อยู่อาศัย เป็นของตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างหลักประกันที่มั่นคงและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการมี คุณภาพชีวิตที่ดีประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยจึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองส่วนใหญ่แล้วผู้ซื้อที่อยู่อาศัยจะใช้เงินออมของตัวเองส่วนหนึ่งสำหรับเงินดาวน์หรือผ่อนดาวน์ ส่วนที่เหลือทั้งหมดผู้ซื้อจะใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินแทนที่การออมเงินไว้ใน ระยะยาวแล้วค่อยซื้อหรือสร้างบ้านส่งผลให้ธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะธุรกิจที่อยู่อาศัย กลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญลำดับต้นๆมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศคงจะเห็นได้จากอัตราการขยายตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีการเติบโตต่อเนื่องอีกทั้งการ ได้รับการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐทำให้อัตราการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นเรื่อยมา

ธนาคารหรือสถาบันการเงินได้แบ่งกลุ่มอาชีพโดยใช้เกณฑ์ความมั่นคงของอาชีพออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ดังนี้

- 1.ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ “ โอกาสได้รับอนุมัติเงินกู้จึงมีสูง ”
- 2.พนักงานเอกชนมีรายได้ประจำ “ โอกาสได้รับอนุมัติเงินกู้สูง ”
- 3.อาชีพอิสระ “ โอกาสได้รับอนุมัติเงินกู้ต่ำ ”
- 4.อาชีพพิเศษ (กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ) “ โอกาสได้รับอนุมัติเงินกู้สูง ”

และจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าผู้มีงานทำ ในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 38.3 ล้านคนเป็นแรงงานในระบบ 17.1 ล้านคนหรือ ร้อยละ 44.7 เป็นผู้ที่ทำงานที่ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือมีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานและเป็นแรงงานนอกระบบ 21.2 ล้านคนหรือร้อยละ 55.3 เป็นผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานจากผลการสำรวจ ปี 2561 พบว่าแรงงานนอกระบบมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 20.8 ล้านคน ในปี 2560 เป็น 21.2 ล้านคน ในปี 2561 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)



แผนภูมิ เปรียบเทียบจำนวนแรงงานในระบบและนอกระบบ พ.ศ. 2560 -2561

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กทม.และปริมณฑล (กลุ่มอาชีพอิสระ)

3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มอาชีพอิสระ ที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกทม.และปริมณฑลผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระ ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกทม. และปริมณฑล แบ่งเป็นกลุ่มอาชีพอิสระจำนวน 100 คน และกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ เช่น กลุ่มลูกค้าข้าราชการพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพพิเศษ (กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ) รวมจำนวน 100 คน

2.ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

มี 2 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา สามารถแจกแจงตามสมมติฐานการศึกษา ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น:ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ราบได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม :ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ประกอบด้วย Product Price Place Promotion People Physical Evidence Process

3.เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กทม.และปริมณฑล

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว ให้ตรงกับความรู้สึกของตนเอง มีเกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดของลิเคิร์ต(Likert Scale)กำหนดมาตรวัดเป็น 5 ช่วง ตามลำดับดังนี้ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล

4. ผลการวิจัย

จากการสำรวจการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เป็นการวัดแบบวัดครั้งเดียว ในการวิจัย

ตาราง สรุประดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ และอาชีพประจำ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (กลุ่มอาชีพอิสระ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (<i>S. D.</i>)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.36	0.66	ปานกลาง
ด้านราคา	3.26	0.56	ปานกลาง
ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการบริการ	3.53	0.56	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.75	0.52	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.83	0.67	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.78	0.76	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.86	0.68	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.49	0.61	ปานกลาง

ตาราง สรุประดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ และอาชีพประจำ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (กลุ่มอาชีพอิสระ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S. D.$)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านราคา	3.35	0.76	ปานกลาง
ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการบริการ	3.53	0.63	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.72	0.60	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.77	0.69	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.77	0.71	มาก
ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.65	0.74	มาก

จากตารางเปรียบเทียบความความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระ และอาชีพประจำที่มีต่อขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กทม.และปริมณฑล ซึ่งได้ผลสรุปดังนี้

1.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระและอาชีพประจำ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจะพบว่าอาชีพประจำจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอิสระ

2.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระและอาชีพประจำ มีความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจะพบว่าอาชีพประจำมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอิสระ

3.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระและอาชีพประจำ มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจะพบว่าอาชีพประจำและกลุ่มอาชีพอิสระมีความพึงพอใจ

4.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระและอาชีพประจำ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจะพบว่ากลุ่มอาชีพอิสระจะมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประจำ

5.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระและอาชีพประจำ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจะพบว่ากลุ่มอาชีพอิสระจะมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประจำ

6.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระและอาชีพประจำ มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจะพบว่ากลุ่มอาชีพอิสระจะมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประจำ

7.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระและอาชีพประจำ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจะพบว่ากลุ่มอาชีพอิสระจะมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประจำ

5. การอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.ลูกค้าอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2.ลูกค้าอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง

3. ลูกค้ำอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการบริการ อยู่ในระดับมาก

4. ลูกค้ำอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก

5. ลูกค้ำอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

6. ลูกค้ำอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก

7. ลูกค้ำอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำกลุ่มอาชีพประจำที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

8. ลูกค้ำอาชีพประจำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ในระดับมาก

9. ลูกค้ำอาชีพประจำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง

10. ลูกค้ำอาชีพประจำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการบริการ อยู่ในระดับมาก

11. ลูกค้ำอาชีพประจำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก

12. ลูกค้ำอาชีพประจำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

13. ลูกค้ำอาชีพประจำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้ำในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยตรง พบว่า

1. กรณีอาชีพอิสระต้องขอเอกสารประกอบการขอสินเชื่อเยอะ ลูกค้ำเสนอแนะให้ลดเอกสารในการประกอบพิจารณาสินเชื่อ

2. ธนาคารฯ อนุมัติวงเงินในการกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยน้อยกว่าความต้องการ และราคาประเมินหลักประกันน้อยกว่าราคาซื้อขายจริง

3. ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาให้สินเชื่อนานเกินไป

4. พนักงานให้ข้อมูลไม่ชัดเจน และขาดความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูลและบริการ เช่น กรณีที่เอกสารหรือคุณสมบัติบางอย่างของลูกค้ำบางคนไม่เข้าเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ ก็จะปฏิเสธการพิจารณาสินเชื่อทันที โดยไม่แนะนำแนวทางให้ลูกค้ำไปแก้ปัญหามาเพื่อให้สามารถกลับมาขื่นสินเชื่อใหม่ได้

5. ลูกค้าต้องการให้ธนาคารฯ จัดโปรโมชันพิเศษ ฟรีค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ค่าประเมินราคา ค่าจดจำนอง และการขอปรับลดอัตราดอกเบี้ย ฯลฯ
6. การแสดงบัญชีรายได้อื่นหลังที่โอนเข้าหรือบัญชีรายได้หมุนเวียนของรายได้ กรณีอาชีพอิสระ เสนอให้ใช้แบบที่พิมพ์จาก Net Banking แทนการขอจากธนาคารโดยตรง เนื่องจากไม่สะดวกในการเดินทางไปขอที่ธนาคารฯ โดยตรง เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย(ค่าธรรมเนียมการขอรายการเดินบัญชีย้อนหลัง)
7. ติดต่อ และติดตามผลหรือขั้นตอนการยื่นสินเชื่อยาก เนื่องจาก พนักงานไม่รับสาย ไม่ติดต่อกลับ
8. การตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าของพนักงานไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การตอบคำถามเดียวกันของพนักงานคนละคน จะให้คำตอบไม่เหมือนกัน
9. มีสาขาที่ให้บริการน้อย ที่นั่งระหว่างรอคิวน้อย จำนวนพนักงานไม่เพียงพอในการติดต่อขอรับบริการ
10. เคา์เตอร์รับบริการไม่เป็นระเบียบ เช่น มีเอกสารวางอยู่เต็มโต๊ะทำงานซึ่งเป็น โต๊ะเดียวกันกับที่ใช้บริการลูกค้าทำให้ไม่มีพื้นที่ให้กรอกเอกสาร
11. ลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระส่วนใหญ่หมุนเวียนเป็นเงินสดที่อาจจะได้รายวันหรือรายสัปดาห์ จึงไม่มีการออมเงินในบัญชีธนาคาร ที่สม่ำเสมอ เพราะวันที่ได้รับเงินรายได้อาจจะไม่แน่นอน

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านเอกสารที่ใช้ในการประกอบขอสินเชื่อในระดับปานกลาง ซึ่งมีการให้คะแนนน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงการการใช้เอกสารที่ลูกค้าต้องนำมายื่นให้น้อยลง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นและช่วยลดระยะเวลาในการเตรียมเอกสารของลูกค้าลงได้

2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีการให้คะแนนน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ธนาคารควรเพิ่มมาตรการช่วยเหลือค่าธรรมเนียมด้านต่างให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน ระบบการติดต่อทางโทรศัพท์สะดวกรวดเร็ว ในระดับปานกลางซึ่งให้คะแนนน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ให้ติดต่อได้สะดวกรวดเร็วขึ้น หรือเพิ่มช่องทางการติดต่อทางช่องทางอื่นมาทดแทน

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีการให้คะแนนน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้น

5. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ดังนั้นธนาคารควรให้พนักงานรักษามาตรฐานการให้บริการในด้านนี้ไว้

6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โดยเฉพาะ การรักษาความสะอาด และความมีระเบียบในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน เอกสารเงินกู้ สัญญาต่างๆ และการรักษาความปลอดภัย ดังนั้นควรรักษาคุณภาพด้านนี้และพัฒนาให้ดีขึ้นอีก

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก โดยเฉพาะ ระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและชัดเจน ลูกค้าให้คะแนนในด้านนี้มากกว่าด้านอื่นๆ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน ลูกค้าอาชีพอิสระส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากทางธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ได้ตามความต้องการไม่ว่าจะเป็นด้านผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด และเงื่อนไขในการพิจารณาเงินสินเชื่ออาจจะยังไม่ตอบสนองได้มากพอ และสถานที่ให้บริการบางสาขาอาจจะยังไม่รองรับการใช้บริการของลูกค้าได้ดีมากพอ ซึ่งทางธนาคารควรมีการปรับปรุงให้ตอบสนองความต้องการให้ดีขึ้นกว่านี้อีก ส่วนในด้านบุคลากร ลักษณะกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในส่วนนี้ธนาคารควรรักษามาตรฐาน และศึกษาเพิ่มเติมว่าสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นอีกได้หรือไม่ เพื่อให้ธนาคารมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยรักษากลุ่มลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่เข้ามาได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป

สำหรับการศึกษารoundต่อไปผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง และพื้นที่ในการศึกษา เพื่อวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. ควรมีการศึกษาและประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการให้บริการของธนาคาร รวมทั้งธุรกิจอื่นๆ ที่มีการดำเนินการคล้ายคลึงกับธนาคาร เช่น ธุรกิจประกันชีวิต เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจของธนาคาร
3. ควรทำการศึกษารound ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากกลุ่มลูกค้าของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ โดยนำผลมาเปรียบเทียบกับการศึกษารoundในครั้งนี้ เพื่อนำมาปรับปรุงให้สามารถแข่งขันด้านธุรกิจได้
4. ควรมีการจัดทำการวิจัยในแบบสัมภาษณ์กลุ่ม (focus group interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.สุทธาวรรณ จิระพันธุ์ ชาติได้ ดร.ณัฐพันธ์ บัววรารักษ์ และผศ. ดร.ฐิติกานต์ สัจจะบุตร ที่ได้ให้ความรู้คำแนะนำ รวมถึงแนะนำแนวทางการทำวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และขอขอบคุณทุนการศึกษาจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สังเกตเห็นคุณค่าของการพัฒนาบุคลากรทำให้มีโอกาสได้ศึกษาและทำงานวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- นงนภัศ เทศธรรม. (2552). ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น-
ถนนมิตรภาพ
- ณัฐมล หวังเป็น และสุภาวดี อินทรมา. (2550). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาสเคลิฟอ์เนีย วัว
เอ็กซ์พีเรียนซ์
- ภรรคพลอุตรระทอง. (2551). ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการ
บริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร
- รายงานประจำปี บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ปี พ.ศ. 2552. ค้นเมื่อ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2556, จาก
[http://www.kasikornbank.com/TH/Investors/FinanInfoReports/FinancialReportsAnnual/
th00_KBank_all.pdf/product/thai/member/brief/bri07/apr/y1978.pdf](http://www.kasikornbank.com/TH/Investors/FinanInfoReports/FinancialReportsAnnual/th00_KBank_all.pdf/product/thai/member/brief/bri07/apr/y1978.pdf) .[20 เมษายน 2550]
- เศาวริน รัตนโชติ. (2548). ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
อาทิตย์ โลหะญาติเจริญ. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาหนองแขม ในกรุงเทพมหานคร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุทธิปิ่นมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์
ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาสารคามศรีนครินทร์วิโรฒ
มหาสารคาม.
- Benjamin B. Wolman. (1973). Marketing.2000
- กันยรัตน์ รุณทรัพย์. (2551). ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
ยูพารณณ์ พิรฤติ. (2551). ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตบางแค
กรุงเทพมหานคร
- ณัฐมล หวังเป็น และสุภาวดี อินทรมา (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาสเคลิฟอ์เนีย วัว
เอ็กซ์พีเรียนซ์
- รสา สุศรีนวล. (2554). ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด กรุงเทพมหานคร
- ไชยาหาญ พัฒนากิจ. (2554). การศึกษางานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง
การตลาด ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง