



พฤติกรรมการใช้บริการและความต้องการส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

The service usage behaviors and marketing mix needs that affect the decision to use the  
government welfare loan service at the Government Savings Bank (GSP), Surat Thani Area 2

ณัฐพิณ ปาหมะ<sup>1</sup> และ ดร.จรัชวรณ จันทรัตน์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, NatphichaP@gsb.or.th

<sup>2</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Jaratchwahn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความต้องการส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน ทั้งประเภทการกู้ใหม่ และการกู้เพิ่มเติม มีประชากรจำนวน 5,878 คน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ทั้ง 12 สาขา โดยการเก็บตัวอย่าง ซึ่งคำนวณตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 375 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติการวิเคราะห์ (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) การใช้ (Regression Analysis) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

จากการศึกษา พบว่า ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ยาวนาน รองลงมา คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการขอสินเชื่อ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อสวัสดิการของธนาคาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ เรื่องวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการ และวงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (ทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่) ที่แตกต่างกัน มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 อีกทั้งยังพบว่าความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ, ความต้องการ, ส่วนประสมทางการตลาด, สินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ, ธนาคารออมสิน



## ABSTRACT

The present study aims to examine the service usage behaviors and marketing mix needs that affect the decision to use the government welfare loan service at the Government Savings Bank (GSP), Surat Thani Area 2. The research population is 5,878 customers applying for the new and ongoing existing loans of the government welfare loan service at all 12 branches of GSB Surat Thani Area 2. A sample size of 375 was determined based on the Taro Yamane method. The data were collected by means of questionnaires and calculated for percentage and standard deviation for the quantitative statistics. The independent sample t-test, one-way ANOVA, regression analysis, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient were performed to analyze correlations of the variables.

Results are described as follows. The needs for marketing mix were at a high level. The highest rated aspect was product, followed by personnel and distribution channels both of which were at a moderate level. The decision to use the government welfare loan service at the GSB Surat Thani Area 2 was also at a high level. The long-term repayment period was rated at the highest average, followed by the free loan service fee. While the lowest average score was the interest rate, at a moderate level.

An analysis of the relationship between the service usage behaviors and decisions to use the government welfare loan service showed that differences in objectives and amount of loans (both of old and new loans) affected the decision making in using the government welfare loans at the GSB Surat Thani Area 2.

Moreover, the needs for marketing mix in terms of distribution channels, physical characteristics had a somewhat low but positive correlation with the decision to use the government welfare loan service at the GSB, Surat Thani Area 2.

**Keywords:** Service usage behaviors, marketing mix needs, use government welfare loans, the Government Savings Bank

### 1. บทนำ

ในปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้สิทธิสวัสดิการกับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มากขึ้น โดยสิทธิสวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหล่านี้ อาจจะประกอบไปด้วย สิทธิที่ได้จากการเบิกค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จความชอบ บำเหน็จบำนาญ และรวมไปถึงการให้สิทธิสวัสดิการ ด้านสินเชื่อ โดยสิทธิสวัสดิการดังกล่าวจึงถือเป็นการให้สิทธิตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับและเพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้สึกระบายและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต โดยทั้งนี้การให้สิทธิสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลล้วนเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจงใจให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษาบุคคลเหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ รวมถึง การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานธนาคารออมสินก็ถือเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่เข้ามาส่งเสริมและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ในการให้สิทธิสวัสดิการด้านสินเชื่อประเภทต่างๆ อาทิเช่น สินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ



สินเชื่อเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงานรัฐวิสาหกิจ สินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการบำนาญและลูกจ้างประจำ  
สินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการตุลาการ โดยการให้สินเชื่อดังกล่าวอยู่ภายใต้โครงการ การให้สิทธิสวัสดิการ  
ให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามข้อตกลงหน่วยงาน โดยทางธนาคารเองนั้นก็ได้มีการ  
พัฒนารูปแบบการให้สินเชื่อให้สอดคล้องและตรงตาม ความต้องการต่างๆ กับหน่วยงาน ว่าด้วยเรื่องระเบียบคำสั่ง  
สินเชื่อนโยบายธนาคาร ภายใต้โครงการเงินกู้เอนกประสงค์เพื่อให้สวัสดิการแก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ  
ของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยสินเชื่อดังกล่าวมีจุดเด่นคือ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์  
ที่ชัดเจนเหมือนสินเชื่อประเภทอื่นๆ เพียงแต่ระบุ วัตถุประสงค์ไว้ใช้ในการอุปโภคหรือบริโภค ปิดชำระหนี้สินหรือ  
เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น

ในปัจจุบันกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ได้มีนโยบายตอบสนองและเพิ่มสวัสดิการให้กลุ่มอาชีพข้าราชการ  
ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจเพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มวงเงินที่ขออนุมัติ ยืดระยะเวลาที่ผ่อนชำระที่เพิ่มขึ้น  
และสามารถหักชำระสินเชื่อจากบัญชีเงินเดือนของลูกค้า โดยใช้เอกสารประกอบการพิจารณาที่ไม่ยุ่งยาก  
และซับซ้อน โดยสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐเป็นวงเงินสินเชื่อพิเศษสุด สำหรับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
หรือพนักงานราชการ ให้สินเชื่อสวัสดิการ ด้วยเงินกู้ที่สามารถผ่อนชำระได้ โดยจำนวนเงินให้กู้นั้น ไม่เกิน 30 เท่า  
(สำหรับหน่วยงานทั่วไป) และไม่เกิน 40 เท่า (สำหรับหน่วยงานที่มีข้อตกลงกับธนาคาร) ของเงินเดือนของผู้กู้  
สูงสุดรายละไม่เกิน 3,000,000 บาท ส่วนกรณีการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ไม่เกินรายละ 5,000,000 บาท  
จุดเด่นของบริการ คือ เป็นการกู้เงินระยะปานกลาง แบบผ่อนชำระ และเป็นผู้ฝากเงินประเภทใด ประเภทหนึ่งของ  
ธนาคาร ทั้งนี้ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ โดยส่วนใหญ่จะกู้เพื่อการอุปโภคและบริโภค  
และทราบข้อมูลจากธนาคาร โดยมีวงเงิน 500,000 – 1,000,000 บาท (ธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี 2, 2561)  
พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า และส่งผลให้ธนาคารออมสินมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น สัดส่วนการ  
ปล่อยสินเชื่อร้อยละ โดยธนาคารออมสินเองต้องหาและพัฒนาแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และปรับปรุงคุณภาพ  
การให้บริการสินเชื่อสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน และยิ่งไปกว่านั้น คือ ธนาคารออมสินได้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องสร้าง  
มาตรฐานที่เชื่อมั่น ให้ได้ในการเป็น "ธนาคารแห่งคุณภาพ" (Quality Bank) ทั้งคุณภาพบุคลากร คุณภาพการ  
ให้บริการที่เป็นเลิศและคุณภาพของระบบงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและให้ได้ผลการดำเนินงานตรง  
ตามเป้าหมายกลยุทธ์ ที่ได้กำหนดไว้ ประกอบกับสถานะการแข่งขันด้านการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ทำให้ผู้วิจัย  
ต้องค้นหาแนวทางในการรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ และช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจากธนาคารพาณิชย์อื่น  
ให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถนำไปปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการให้มีคุณภาพดี  
ยิ่งขึ้นนั่น คือปัจจัยสำคัญที่จะป้องกันปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ตลอดจนสามารถสร้างผลตอบแทนที่สูง  
ขึ้นกับธนาคารออมสิน รวมทั้งสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้ทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์ได้

ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความต้องการส่วนประสมทางการตลาด  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2  
ถือเป็นเรื่องที่ธนาคารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งของธนาคารออมสิน  
เขตสุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ หน่วยสินเชื่อ ได้ดูแลและให้บริการสินเชื่อสวัสดิการโดยตรง  
จึงมีความสนใจในการศึกษาว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้บริการ  
และความต้องการส่วนประสมทางการตลาดอย่างไร และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ



กับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 อย่างไร โดยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ กับธนาคารออมสินผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาจากส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ด้านผลิตภัณฑ์ให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และเป็นแนวทางในการพัฒนาทางการตลาดสินเชื่อ ของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2
2. เพื่อศึกษาความต้องการส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการบ่งชี้ส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2
5. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

## 3. การดำเนินการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน ทั้งประเภทการกู้ใหม่ และการกู้เพิ่มเติม มีประชากรจำนวน 5,878 คน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ทั้ง 12 สาขา โดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2540) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากรในแต่ละสาขาของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 บ่งชี้ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ได้แก่ การรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสวัสดิการ วัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการ วงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (รวมทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่) ระยะเวลาผ่อนชำระ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความต้องการส่วนประสมทางการตลาด แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ



และด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert’s Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 4 เป็นแบบวัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert’s Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ชุด จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน ทั้งประเภทการกู้ใหม่ และการกู้เพิ่มเติม ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น เอกสารงานวิจัย บทความ ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ และร้อยละในปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในความต้องการส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ กับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

#### 4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 4.1 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวม

ความต้องการส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.07	0.737	มาก
2. ด้านราคา	3.81	0.759	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.38	1.002	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.84	0.813	มาก
5. ด้านบุคลากร	4.05	0.739	มาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.90	0.746	มาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.64	0.838	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.805</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาความต้องการส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ภาพรวม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

เพศ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ชาย	3.79	0.501	มาก
หญิง	3.83	0.427	มาก
อายุ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
อายุไม่เกิน 20 ปี	3.95	0.380	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	3.82	0.398	มาก
อายุ 31 - 40 ปี	3.84	0.441	มาก
อายุ 41 - 50 ปี	3.75	0.538	มาก
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	3.80	0.485	มาก
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.74	0.553	มาก
ปริญญาตรี	3.78	0.479	มาก
ปริญญาโท	3.82	0.445	มาก
ปริญญาเอก	3.90	0.350	มาก
อาชีพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ข้าราชการ	3.75	0.473	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.84	0.460	มาก
ลูกจ้างประจำ	3.87	0.432	มาก
อายุการทำงาน	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
1 – 5 ปี	3.82	0.473	มาก
6 – 10 ปี	3.81	0.430	มาก
11 – 15 ปี	3.97	0.497	มาก
16 – 20 ปี	3.88	0.405	มาก
21 – 25 ปี	3.64	0.475	ปานกลาง
26 – 30 ปี	3.77	0.554	มาก
31 ปี ขึ้นไป	3.79	0.441	มาก





รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.92	0.412	มาก
15,001 – 30,000 บาท	3.81	0.453	มาก
30,001 - 45,000 บาท	3.79	0.452	มาก
45,001 – 60,000 บาท	3.78	0.529	มาก
60,000 บาทขึ้นไป	3.73	0.462	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า

**เพศ** ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ เพศหญิง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากกว่า เพศชาย

**อายุ** ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี ในขณะที่ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด

**ระดับการศึกษา** ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ ปริญญาโท ในขณะที่ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด

**อาชีพ** ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีอาชีพลูกจ้างประจำ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขต สุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่เป็นข้าราชการ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด

**อายุการทำงาน** ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขต สุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ อายุการทำงาน 16 – 20 ปี ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีอายุการทำงาน 21 – 25 ปี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง

**รายได้ต่อเดือน** ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ต่อเดือน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขต สุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือน 60,000 บาทขึ้นไป มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับ ธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด



ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

	t-test / F-test	Sig.
เพศ	-0.987	0.324
อายุ	0.851	0.494
ระดับการศึกษา	1.851	0.140
อาชีพ	2.239	0.108
อายุการทำงาน	1.749	0.109
รายได้ต่อเดือน	0.710	0.585

\*\*\* p < .001, \*\* p < .01, \* p < .05

จากตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

การรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสวัสดิการ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
สื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์	3.86	0.429	มาก
หน่วยงานภาครัฐของท่าน	3.81	0.435	มาก
เพื่อนร่วมงานของท่าน	3.74	0.524	มาก
พนักงานธนาคาร	3.82	0.449	มาก
ศึกษาด้วยตนเอง	4.11	0.000	มาก
วัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น	3.76	0.370	มาก
สำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน	3.91	0.438	มาก
เพื่อใช้อุปโภค บริโภค	3.81	0.457	มาก
อื่นๆ	3.72	0.488	มาก
วงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (รวมทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่)	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	3.79	0.450	มาก
500,001-1,000,000 บาท	3.74	0.426	มาก
1,000,001-1,500,000 บาท	3.86	0.550	มาก
1,500,001 บาท ขึ้นไป	4.06	0.357	มาก





ระยะเวลาผ่อนชำระ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ระยะเวลา 1 - 5 ปี	3.71	0.549	มาก
ระยะเวลา 6 - 10 ปี	3.83	0.446	มาก
ระยะเวลา 11 - 15 ปี	3.90	0.397	มาก
สูงสุดที่ธนาคารกำหนด	3.79	0.451	มาก
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
เพื่อน	3.77	0.457	มาก
ตนเอง	3.73	0.464	มาก
ครอบครัว	3.87	0.437	มาก
พนักงานธนาคาร	3.83	0.520	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า

การรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสวัสดิการ ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐที่รับทราบข้อมูลจากการศึกษาด้วยตนเอง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขต สุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ รับทราบข้อมูลจากสื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่รับทราบข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานของท่าน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการ ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐที่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อใช้อุปโภค บริโภค ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด ซึ่งความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และจากการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า คู่ที่แตกต่าง 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

วงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (รวมทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่) ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีวงเงินกู้ 1,500,001 บาท ขึ้นไป มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ วงเงินกู้ 1,000,001-1,500,000 บาท ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีวงเงินกู้ 500,001-1,000,000 บาท มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด ซึ่งความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และจากการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า คู่ที่แตกต่าง 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ 1,500,001 บาท ขึ้นไป มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน



มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ ต่ำกว่า 500,000 บาท, 500,001 - 1,000,000 บาท และวงเงินกู้ 1,000,001 - 1,500,000 บาท

ระยะเวลาผ่อนชำระ ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระ 11 – 15 ปี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ 6 – 10 ปี ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระ 1 – 5 ปี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีครอบครัวเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานธนาคาร ในขณะที่ลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่ตัดสินใจด้วยตนเอง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

	t-test / F-test	Sig.
การรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสวัสดิการ	1.005	0.405
วัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการ	3.877**	0.009
วงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (รวมทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่)	6.078***	0.000
ระยะเวลาผ่อนชำระ	1.988	0.115
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ	2.057	0.106

\*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการ และวงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (รวมทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่) แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 แตกต่างกัน ในขณะที่ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐ ที่มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสวัสดิการ ระยะเวลาผ่อนชำระ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

ความต้องการส่วนประสมทางการตลาด	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านผลิตภัณฑ์	-0.052	0.319	ต่ำมาก
2. ด้านราคา	-0.031	0.553	ต่ำมาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.139 **	0.007	ต่ำมาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	-0.007	0.897	ต่ำมาก
5. ด้านบุคลากร	-0.020	0.698	ต่ำมาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	-0.092	0.075	ต่ำมาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.169 ***	0.001	ต่ำมาก

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในขณะที่ความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

## 5. บทสรุป

1. การศึกษาความต้องการส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง

2. การศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการขอสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อสวัสดิการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง



3. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการทำงานเข้ารับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ถูกจ้างประจำในหน่วยงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ เรื่องวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ เรื่องวงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (ทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่) ที่แตกต่างกัน มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และจากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มี วงเงินกู้ 1,500,001 บาท ขึ้นไป มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ ต่ำกว่า 500,000 บาท, 500,001 - 1,000,000 บาท และวงเงินกู้ 1,000,001 - 1,500,000 บาท ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการในเรื่องการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสวัสดิการ ระยะเวลาผ่อนชำระ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในขณะที่ความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2



## 6. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาความต้องการส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการที่ตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐของธนาคารออมสินสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของวงเงินสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 3,000,000 บาท/คน ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 20 ปี และสิทธิที่ธนาคารออมสินให้กับลูกค้าที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท ไม่ต้องใช้บุคคลค้ำประกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นถือว่าเป็นจุดแข็งของธนาคารออมสิน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษา พบว่าปัจจัยทางด้านราคาและผลิตภัณฑ์มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาก โดยปัจจัยราคา กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ วงเงินกู้สูงสุดที่ได้รับอนุมัติเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับกลาง และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ

2. ผลการศึกษากการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ยาวนาน รองลงมา คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อสวัสดิการของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายของธนาคารออมสินที่ให้ผ่อนชำระยาวนานสูงสุดถึง 20 ปี มีระยะเวลาที่ยาวนานมากกว่าสถาบันการเงินอื่นทำให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระเงินงวดในอัตราที่ไม่สูงมากนัก อีกทั้งการปลอดค่าธรรมเนียมก็ยังเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความต้องการในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสินอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรินนภา ฤทธิศร (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถวของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินกู้มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับแรก สำหรับปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์และปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ย

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการทำงานเข้ารับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำในหน่วยงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ทั้งนี้เนื่องจากการมาใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ให้บริการโดยไม่ได้นำถึงถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการทำงาน





และรายได้ต่อเดือน ของผู้มาใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเว็บเบอร์ (Webber อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการ โดยที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการ โดยที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

4. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ เรื่องวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการ วงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (ทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่) ที่แตกต่างกัน มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 โดยลูกค้าอาจจะมองว่าธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ปล่อยกู้ด้วยวัตถุประสงค์ที่ง่ายและตอบโจทย์ของบุคคลทั่วไป เช่น การขอกู้สินเชื่อสวัสดิการเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ซึ่งวัตถุประสงค์ข้อนี้เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากกว่าวัตถุประสงค์อื่นๆ อีกทั้งในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 วงเงินกู้ 1,500,001 บาท ขึ้นไป ก็มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสินมากที่สุด นั้นเป็นเพราะว่าสินเชื่อสวัสดิการเป็นสินเชื่อเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง และเป็นนโยบายของผู้บริหารในการปล่อยกู้ที่ให้วงเงินค่อนข้างสูงกับลูกค้าชั้นดีอีกด้วย ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ในเรื่องการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสวัสดิการ ระยะเวลาผ่อนชำระและบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 สอดคล้องกับทศนีย์ อรรถโสตร์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มาใช้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อ วงเงินที่ได้จากการอนุมัติสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการกู้ ระยะเวลาในการพิจารณาการให้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าและประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 พบว่า ความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ในขณะที่ความต้องการส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของประสงค์ ทองอินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาพร้าวนั้น ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่สำคัญที่สุด รองลงมา คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน





### ข้อเสนอแนะ

1. ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ควรมีนโยบายในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าโดยอาจจะกำหนดเพิ่มสิทธิให้กับลูกค้าชั้นดีของธนาคาร เช่น การออกนโยบายวงเงินกู้ไม่เกิน 1,500,000 บาท ไม่ต้องใช้บุคคลค้ำประกันหรือการเพิ่มระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุดที่ยาวนานกว่า 20 ปี เป็นต้น
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉินมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ ในการขอกู้สินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ 1,500,001 บาท ขึ้นไป มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารออมสินมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 500,000 บาท, 500,001 - 1,000,000 บาท และวงเงินกู้ 1,000,001 - 1,500,000 บาท ดังนั้น ธนาคารออมสินควรมีนโยบายในการจูงใจให้กับผู้ที่ขอกู้สินเชื่อเพื่อสำรองยามฉุกเฉิน เช่น การเพิ่มวงเงินในการขอกู้การยืดระยะเวลาให้กับผู้กู้ หรือความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เป็นต้น
3. ความต้องการส่วนประสมการตลาดช่องทางทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของภาครัฐกับธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 ดังนั้น ธนาคารออมสินควรมีการจัดวางเอกสารต่างๆ ในการขอกู้ที่สามารถมองได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้ารายอื่นที่ต้องการการขอสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐสามารถหยิบเอกสารได้ด้วยตนเองหรือมีการระบุขั้นตอนของการขอสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐของธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

### กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำ และเอาใจใส่จาก ดร.จรรย์วรรณ จันทรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา มาโดยตลอด ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัว ที่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดช่วงเวลาของการทำวิจัย

### เอกสารอ้างอิง

- โกวิท มหินชัชย. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสัน ป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนาศักยภาพ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ. (2538). ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ทัศนีย์ อรรถดิโสตร์. (2550). ปัจจัยที่นำมาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพานิช.
- ประสงค์ ทองอินทร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รินนภา ฤทธิสร. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถวของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.