

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน
ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นางสาวอลิสสา ชาติเชื้อ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์ **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวิธีการสร้างแบบวัดทัศนคติของ Likert มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ เป็นแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร แบบวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8547 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC for Windows

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อรูปแบบสินเชื่อของธนาคาร ประเด็นย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เงื่อนไขการชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้ สำหรับประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การประเมินราคาหลักประกัน 3) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคาร ประเด็นย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ธนาคารมีฐานะกิจการที่มั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติลูกค้า สำหรับประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ 4) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับรูปแบบสินเชื่อของธนาคาร พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อ 5) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคาร

คำสำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้า กรุงเทพมหานคร

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานศึกษาวิจัยการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสิ้นลงได้ด้วยความกรุณาจาก ท่าน รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้ให้คำแนะนำแก้ไขและให้กำลังใจ ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย จนรายงานการศึกษาวิจัยการค้นคว้าอิสระสำเร็จลงอย่าง สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่และ สาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้จนทำให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตลอดจนขอขอบพระคุณลูกค้าทุกท่านที่ กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงคุณบิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกท่านซึ่ง ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมด ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ จนทำให้รายงานการศึกษาวิจัย ครั้งนี้สำเร็จลงได้

อลิสา ชาติเชื้อ

ตุลาคม 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	2
สมมติฐานของการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2	
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
ความพึงพอใจการบริการ.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการศึกษา.....	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า.....	23
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อและรูปแบบ การให้บริการของธนาคารออมสิน	27
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อ บ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร	30
บทที่ 5	
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	120
สรุปการศึกษา.....	120
อภิปรายผล	125
ข้อเสนอแนะ.....	128
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	134
ก ธนาคารออมสิน	135
ข แบบสอบถาม.....	142
ประวัติผู้วิจัย.....	147

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครแยกตามเพศ 23
ตารางที่ 4.2	ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามอายุ 24
ตารางที่ 4.3	ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามระดับการศึกษา..... 24
ตารางที่ 4.4	ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามอาชีพ 25
ตารางที่ 4.5	ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 25
ตารางที่ 4.6	ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามระยะเวลาใช้บริการ 26
ตารางที่ 4.7	ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ..... 26
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน 27
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน 28
ตารางที่ 4.10	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับ 30
ตารางที่ 4.11	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ 31
ตารางที่ 4.12	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้..... 31

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ 32
ตารางที่ 4.14	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคาร 32
ตารางที่ 4.15	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในการประเมินราคาหลักประกัน 33
ตารางที่ 4.16	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับ 34
ตารางที่ 4.17	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ 34
ตารางที่ 4.18	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้ 35
ตารางที่ 4.19	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ 35
ตารางที่ 4.20	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคาร 36
ตารางที่ 4.21	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในการประเมินราคาหลักประกัน 37
ตารางที่ 4.22	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคาร 38
ตารางที่ 4.23	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ 38
ตารางที่ 4.24	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้ 39

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ..... 39
ตารางที่ 4.26	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคาร..... 40
ตารางที่ 4.27	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน..... 41
ตารางที่ 4.28	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 42
ตารางที่ 4.29	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ..... 43
ตารางที่ 4.30	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้..... 43
ตารางที่ 4.31	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ 44
ตารางที่ 4.32	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้..... 45
ตารางที่ 4.33	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน..... 45
ตารางที่ 4.34	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 46
ตารางที่ 4.35	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ..... 47
ตารางที่ 4.36	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้..... 47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ 48
ตารางที่ 4.38	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้..... 49
ตารางที่ 4.39	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน..... 49
ตารางที่ 4.40	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 50
ตารางที่ 4.41	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ..... 51
ตารางที่ 4.42	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้..... 51
ตารางที่ 4.43	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ 52
ตารางที่ 4.44	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้..... 53
ตารางที่ 4.45	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน..... 53
ตารางที่ 4.46	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 54
ตารางที่ 4.47	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ..... 55
ตารางที่ 4.48	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้..... 55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.49	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ 56
ตารางที่ 4.50	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขในการชำระคืนเงินกู้..... 57
ตารางที่ 4.51	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน..... 57
ตารางที่ 4.52	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ 58
ตารางที่ 4.53	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร 59
ตารางที่ 4.54	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ..... 59
ตารางที่ 4.55	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้..... 60
ตารางที่ 4.56	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ 60
ตารางที่ 4.57	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้..... 61
ตารางที่ 4.58	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้..... 61
ตารางที่ 4.59	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร..... 62
ตารางที่ 4.60	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ..... 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.61	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง 63
ตารางที่ 4.62	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย..... 63
ตารางที่ 4.63	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาท สุภาพ อ่อนน้อม 64
ตารางที่ 4.64	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด..... 65
ตารางที่ 4.65	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ 66
ตารางที่ 4.66	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร 67
ตารางที่ 4.67	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ..... 67
ตารางที่ 4.68	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้..... 68
ตารางที่ 4.69	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ 69
ตารางที่ 4.70	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้..... 69
ตารางที่ 4.71	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้..... 70
ตารางที่ 4.72	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร..... 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.73	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ..... 71
ตารางที่ 4.74	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง..... 72
ตารางที่ 4.75	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย..... 73
ตารางที่ 4.76	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม 73
ตารางที่ 4.77	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ ในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด..... 74
ตารางที่ 4.78	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ 75
ตารางที่ 4.79	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร 76
ตารางที่ 4.80	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ 76
ตารางที่ 4.81	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้..... 77
ตารางที่ 4.82	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ 78
ตารางที่ 4.83	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้..... 78
ตารางที่ 4.84	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้..... 79

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.86	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการมาใช้บริการ .80
ตารางที่ 4.87	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ 81
ตารางที่ 4.88	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย 82
ตารางที่ 4.89	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม..... 82
ตารางที่ 4.90	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด 83
ตารางที่ 4.91	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ 84
ตารางที่ 4.92	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร 85
ตารางที่ 4.93	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ 85
ตารางที่ 4.94	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้..... 86
ตารางที่ 4.95	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ 87
ตารางที่ 4.96	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ 87
ตารางที่ 4.97	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้..... 88

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.98	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร 89
ตารางที่ 4.99	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความ พึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ 89
ตารางที่ 4.100	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความ พึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ 90
ตารางที่ 4.101	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความ พึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย 91
ตารางที่ 4.102	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม 91
ตารางที่ 4.103	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับ ความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด 92
ตารางที่ 4.104	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ 93
ตารางที่ 4.105	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร 94
ตารางที่ 4.106	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ 94
ตารางที่ 4.107	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้ 95
ตารางที่ 4.108	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ 96
ตารางที่ 4.109	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับ ระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ 96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.110	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้..... 97
ตารางที่ 4.111	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร 98
ตารางที่ 4.112	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ..... 98
ตารางที่ 4.113	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ และถูกต้อง 99
ตารางที่ 4.114	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย..... 100
ตารางที่ 4.115	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม 101
ตารางที่ 4.116	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด 101
ตารางที่ 4.117	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ 102
ตารางที่ 4.118	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร 103
ตารางที่ 4.119	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ..... 103
ตารางที่ 4.120	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้ 104

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.121	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ..... 105
ตารางที่ 4.122	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้..... 105
ตารางที่ 4.123	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้..... 106
ตารางที่ 4.124	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร 107
ตารางที่ 4.125	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ..... 107
ตารางที่ 4.126	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ และถูกต้อง 108
ตารางที่ 4.127	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย..... 109
ตารางที่ 4.128	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาดี สุภาพ อ่อนน้อม 109
ตารางที่ 4.129	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด 110
ตารางที่ 4.130	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ 111
ตารางที่ 4.131	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร 111

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.132	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อของกู้มีหลายรูปแบบ.....	112
ตารางที่ 4.133	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้	113
ตารางที่ 4.134	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ	113
ตารางที่ 4.135	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้.....	114
ตารางที่ 4.136	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้.....	115
ตารางที่ 4.137	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร	115
ตารางที่ 4.138	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	116
ตารางที่ 4.139	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้และถูกต้อง	117
ตารางที่ 4.140	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย	117
ตารางที่ 4.141	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	118
ตารางที่ 4.142	ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	119

ท

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	4
-------------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสิน ได้ถูกจัดตั้งขึ้นในครั้งแรกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคม ส่งเสริมให้ประชาชนมีการออม ต่อมากิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการต่าง ๆ และได้มีการออกธุรกิจใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทั้งการดำเนินงานด้านเงินฝาก การให้สินเชื่อ การให้บริการทางการเงินด้านต่าง ๆ การดำเนินงานด้านออมสินเพื่อสังคม รวมถึงได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลให้มีการขยายสินเชื่อไปสู่ประชาชน ทั้งสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม (SMEs), สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และสินเชื่ออื่น ๆ อีกจำนวนมาก ซึ่งในจำนวนสินเชื่อดังกล่าวนั้น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อของธนาคารที่ได้รับความนิยมจากลูกค้าค่อนข้างมาก และเป็นสินเชื่อที่สร้างรายได้จำนวนมากให้กับธนาคาร โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน เนื่องจากเป็นสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น และรัฐบาลผลักดันให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองเพิ่มมากขึ้น

อีกทั้งเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบัน คือ การขยายธุรกิจการให้สินเชื่อ ขยายฐานลูกค้าและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดด้านสินเชื่อ รวมถึงทำให้รูปแบบของกิจการเป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้ในสภาพการแข่งขันเสรี ซึ่งทำให้ธนาคารจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงานตามนโยบายที่ได้วางไว้ โดยจะมุ่งดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในระดับกลางถึงระดับล่าง และเสริมสร้างภาพพจน์ของธนาคารให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเงื่อนไขในตัวผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดแต่อย่างไรก็ตามในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน สภาพการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจธนาคารอยู่ในสภาวะที่ค่อนข้างรุนแรง ธนาคารจึงต้องมุ่งที่จะพัฒนาหลักเกณฑ์เงื่อนไขของประเภทธุรกิจให้เหมาะสม สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ และยังคงมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพกับลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่จะดึงดูดให้ลูกค้าหันมาสนใจใช้สินเชื่อกับธนาคาร

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะศึกษาพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าว่า มีความพึงพอใจต่อรูปแบบสินเชื่อและรูปแบบบริการของธนาคารมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะทำให้ได้ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆ ของการให้บริการ อันจะเป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปรับปรุงคุณภาพของรูปแบบสินเชื่อและรูปแบบการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป และสอดคล้องกับนโยบายในการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบัน

2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

21 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

22 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นดัชนีอย่างหนึ่งที่บ่งชี้ว่าบริการนั้นมีความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับระดับความรู้ ประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ ความคาดหวัง และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ด้วย

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในครั้งนี้ได้พิจารณาถึงแนวคิดด้านทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในเรื่องของการให้บริการ เพื่อให้ครอบคลุมถึงปัจจัยด้านต่างๆ ของบุคคล โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดการวัดคุณภาพบริการของ **Professor Berry และคณะ (1985)** ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา และกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

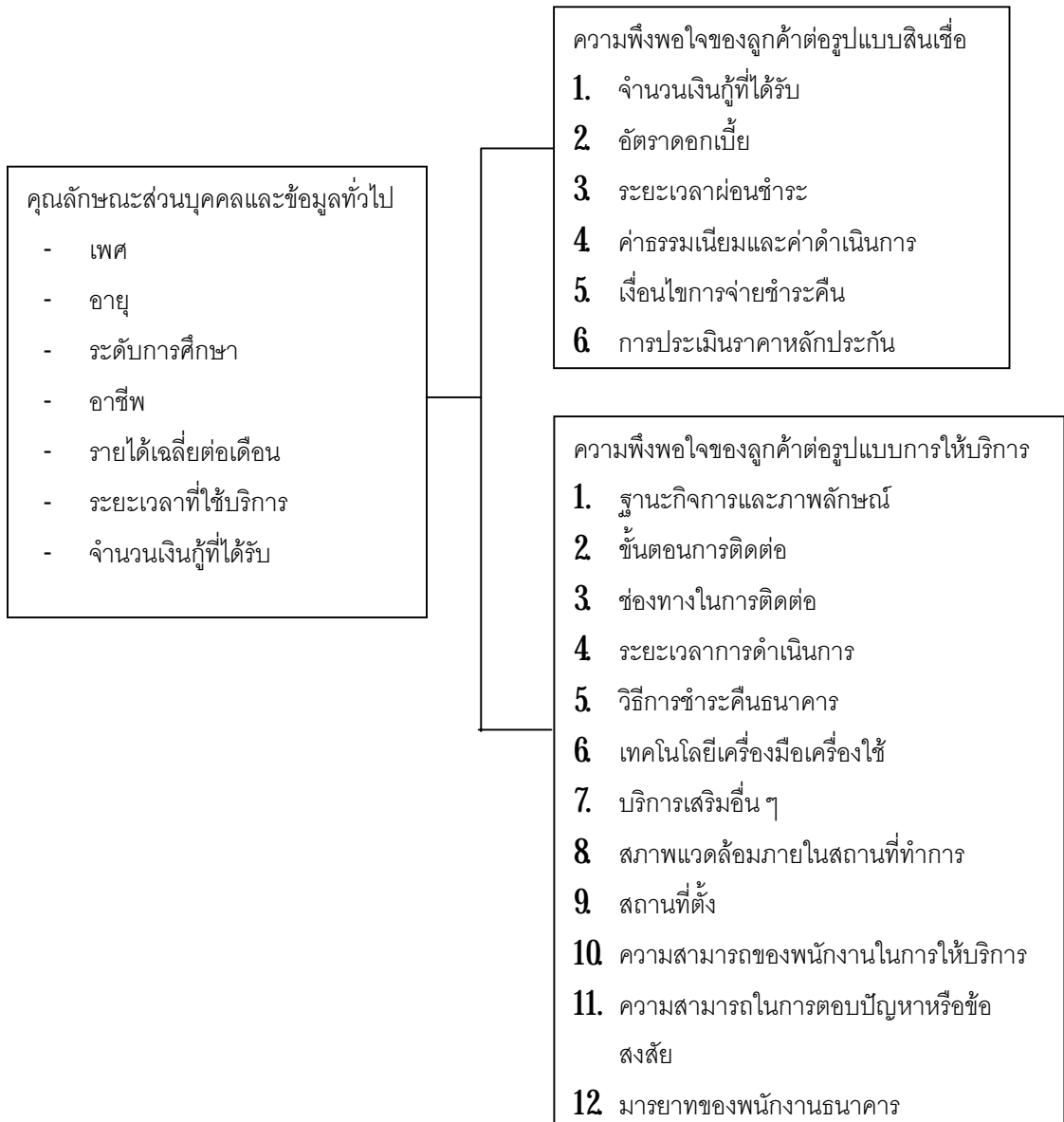
ทฤษฎีแนวความคิดของ **Professor Berry และคณะ (1985)**

- 1. Reliability** ความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
- 2. Responsiveness** ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
- 3. Competence** ความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง

กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4 สมมติฐานการศึกษา

41 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินต่อรูปแบบสินเชื่อของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก

42 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก

5 ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาศึกษาในครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อมูลลูกค้าสืบวันที่ 30 มิถุนายน 2546 จำนวนทั้งสิ้น 20,088 ราย ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการศึกษาจะได้รับการสุ่มตัวอย่างชนิดแผนแบบการเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้ขนาดตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 393 คน เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาตั้งแต่ 1-30 กันยายน 2546

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษารายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่องลักษณะหรือคุณสมบัติ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งศึกษาถึงระดับของความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อและรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อบุคคล ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

532 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในรูปแบบของสินเชื่อ และความพึงพอใจในรูปแบบของการให้บริการของธนาคารออมสิน

6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

61 การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อที่บ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

62 สินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน หมายถึง การให้บริการทางการเงินของธนาคารออมสิน เป็นการให้กู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน 5 ล้านบาท แต่ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินที่ดินพร้อมอาคาร คุณสมบัติของผู้กู้มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ ระยะเวลากู้ไม่เกิน 30 ปี รวมอายุผู้แล้วไม่เกิน 65 ปี

63 ลูกค้า หมายถึง ประชาชนทั่วไป ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินจากธนาคารออมสิน และมาใช้บริการของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

64 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของลูกค้าที่มีต่อรูปแบบของสินเชื่อ และรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน และรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

7.2 ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

7.3 ได้ทราบถึงแนวคิดที่จะนำไปพัฒนารูปแบบของสินเชื่อที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า และปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร และยกระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี

การทบทวนวรรณกรรมได้จากการศึกษา หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎีของความพึงพอใจ การให้บริการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้ง 2 แนวทาง มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจ

1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ (Wolman, 1973)

นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง (2533, 15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

ทัฟฟิน และแมคคอมริค (Tiffin and McComic, 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

หลุยส์ จำปาเทศ กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ซึ่งสรุปความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

1.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Hilgard and Others, 1971 กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็น สิ่งจูงใจทางบวก (**Positive Incentive**) ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุ ที่จะ สร้างความรู้สึกพึงพอใจตามเงื่อนไขของความต้องการ หรืออาจเกิดจากเหตุผลเฉพาะตัวของ บุคคล

ทฤษฎีแรงจูงใจของ **Maslows (Maslows General Theory of Human Motivation)** จะกล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ

- 1) ความต้องการทางด้านพื้นฐาน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีความ จำเป็นต่อการอยู่รอดของชีวิต คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค
 - 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการความมั่นใจ ความเท่าเทียมกัน ความสม่ำเสมอ ความไว้วางใจ ตลอดจนความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมที่ อันตราย
 - 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ได้แก่ ความต้องการความรัก ความใกล้ชิด ความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ
 - 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ ได้แก่ การตระหนักในคุณค่าและความ สามารถของตนเอง ต้องการได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการได้รับความเป็นอิสระ
 - 5) ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จสมหวังในชีวิต ได้แก่ ความต้องการ ที่อยากจะทำสำเร็จตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝัน
- เมื่อมนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดของ ชีวิต ในด้านความต้องการที่อยู่อาศัย และเมื่อเขาได้รับสิ่งที่จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์

1.1.3 ความพึงพอใจในการบริการ

วีระพงษ์ เจริญจิระตัน (2556) ได้อธิบายความหมายของการให้บริการ โดยกำหนดคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี (**SERVICES**) นั้นต้องประกอบด้วย

- 1) **S=SMILING&SYMPATHE** คือ การยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า

2) E=EARLY RESPONSE คือ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

3) R=RESPECTFUL คือการแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติกับลูกค้า

4) V=VOLUNTARINESS/MANNER คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

5) I=IMAGE ENHANCING คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

6) C=COURTESY คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7). E=ENTHUSIASM คือ มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการ และมักจะให้บริการได้มากกว่าที่คาดหวังไว้เสมอ

บริษัทหรือองค์กรใด สามารถสร้างพนักงานของตนให้สามารถบริการกับลูกค้าของตนได้ด้วยลักษณะ 7 ประการข้างต้น จัดได้ว่าเขาได้ให้บริการที่เป็นเลิศเลยทีเดียว

กุหลินดา โชติมุขตะ (2538, 50-51) ได้อธิบายถึงกลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการ ดังนี้

1) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

1.1) ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ

1.2) ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ หมายถึง ปริมาณของบริการที่ให้ครอบคลุมพื้นที่ หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3) การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับหมายถึง ผลลัพธ์ของบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้รับหรือผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4) ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นไปด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับในอดีต

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความง่ายในการมาขอรับบริการ

2.2) ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนในการติดต่อขอกู้ ขั้นตอนในการชำระหนี้เงินกู้

2.3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้กับลูกค้า

2.4) ความมีคุณภาพบริการ หมายถึง อันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของบริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

3.1) ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ

3.2) ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง

3.3) การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือ บังคับ

3.4) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

วิภา ตูรงค์พิศิษฐ์กุล (2525, น. 20-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ มีดังนี้

1) ลักษณะของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ซึ่งมีผลกระทบต่อความต้องการในบริการของผู้รับบริการ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของลูกค้า

2) ปัจจัยเกี่ยวกับบริการ

2.1) ประสบการณ์ที่ใช้บริการ (จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ) ผู้ที่เคยมาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร จะทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการจากธนาคารอื่น จะเป็นส่วนที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดการเปรียบเทียบ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.2) การใช้เวลาในการรอคอย ถ้าต้องใช้เวลามาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และอารมณ์หงุดหงิดได้ง่าย

2.3) การใช้เวลาเดินทางมารับบริการ

1.1.4 องค์ประกอบของงานบริการ

Gohberg (อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, น. 13-14) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
- 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
- 3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

1.1.5 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการทั่ว ๆ ไป

Parasuman, Zeithal และ Bany (1985, p. 49) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ได้ คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1) สามารถในการให้บริการ
 - 3.2) สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

- 4.2) ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ
- 4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง
- 8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1) ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3) การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

Professor Beny และคณะ (1985) อ้างถึงในประมวลสาระชุดวิชาวิทยา

นิพนธ์ หน่วยที่ 1-5 ได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) **Reliability** ความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
- 2) **Responsiveness** ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
- 3) **Competence** ความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่าง

รอบรู้ ถูกต้อง

น่าเชื่อถือ

4) Access การใช้บริการได้อย่างสะดวก ไม่ยุ่งยาก

5) Courtesy ความสุภาพ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติ การมีมารยาทที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการ

6) Communication ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น

7) Creditability ความมีเครดิตน่าเชื่อของผู้ให้บริการ

8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของลูกค้าขณะใช้บริการ

9) Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้าหรือการเอาใจเขามาใส่ใจตน

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ มองเห็น และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น ความสะอาด สวยงาม และความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่าลูกค้ามีความพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และมีความพึงพอใจ ในองค์ประกอบย่อยด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด สำหรับความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าลูกค้าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

นายชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างจะพึงพอใจ และมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับความพึงพอใจต่ำสุดคือการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม สำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อาชีพ ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ

นายโชติช่วง ภิรมย์ (2538: บทคัดย่อ) **ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์** ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

มากที่สุด คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน สำหรับความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ ตัวแปรภูมิที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการให้สินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ภูมิลำเนา และอาชีพของลูกค้า คือ ลูกค้าในต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ และลูกค้ามีอาชีพรับราชการจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ แต่ปัจจัยทางด้าน สถานที่ใช้บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ประสบการณ์การกู้ยืม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นายนิคม สอาดเยี่ยม (2539: บทคัดย่อ) **ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์** ผลการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมของการบริการอยู่ในระดับพอใจ สำหรับองค์ประกอบย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุดได้แก่ ด้านสถานที่ ห้องน้ำ ด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

นางสาววราพรรณ สันต์สนะโชค (2540: บทคัดย่อ) **ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทยโดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบ และด้านความสะดวกตามลำดับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคารทหารไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุของลูกค้า แต่เพศ อาชีพ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นายพงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : บทคัดย่อ) **ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด** ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการฝาก-ถอนเงิน และ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี และโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ และการศึกษา คือ ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพหลัก รายได้ของครอบครัว

นางนันทพร ดำรงพงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการของธนาคารในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่า โดยมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับตามคะแนนมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการตัวแปรภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ รายได้ สำหรับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารเอเชีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นางวราภรณ์ จิรพิพัฒน์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อยนั้น ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงานและการต้อนรับ รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกและความรวดเร็วที่ได้รับเป็นด้านที่ลูกค้าพึงพอใจต่ำที่สุด ตัวแปรภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน คือ ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย ลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาสูง และลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนสูง

นายชาญยุทธ ศีกสงคราม (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาเดชอุดมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงาน รองลงมาคือด้านคุณภาพในการ

ให้บริการ และน้อยที่สุดคือด้านสถานที่ และเมื่อ พิจารณาในประเด็นย่อย ในด้านความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการบริการ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงานให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือพนักงานมีความซื่อตรงในการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านธนาคารลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก สำหรับความพึงพอใจด้านสถานที่ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านธนาคารมีความภูมิฐานน่าเชื่อถือ ธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีการจัดน้ำดื่มที่สะอาดไว้ให้กับลูกค้า รองลงมาคือมีหนังสือพิมพ์/วารสาร ไว้สำหรับบริการลูกค้า และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านที่จอดรถที่จัดไว้บริการลูกค้ามีเพียงพอ

นางสุนทรี พหลเวชช์ และคณะ (2544: สรุปผลการวิจัย) **ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง** ผลการศึกษา พบว่าลูกค้าผู้ให้บริการสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เนื่องจากเมื่อประชาชนได้รับสินเชื่อแล้ว จะทำให้ชีวิตเขาดีขึ้นไม่ต้องเป็นหนี้ในระบบ และยังสามารถนำจำนวนเงินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการค้าของตนเองให้ดีขึ้นตลอดจนเป็นเงินทุนสำรองไว้ใช้ในยามจำเป็น และพบว่าคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ประเภทการค้าที่ทำ การเป็นหนี้ในระบบมาก่อน และจำนวนสินเชื่อที่ได้รับต่างกัน ไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่การประเมินปัจจัย

ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน พบว่า กระบวนการให้สินเชื่อ พนักงานที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และตัวสินเชื่อ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ

นางสาวจามจุรี จันทรัตน (2543: บทคัดย่อ) **ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา จังหวัดสงขลา** ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน ด้านเงินฝาก-ถอน และด้านสินเชื่อ ในภาพรวมทุกด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) โดยปัจจัยของอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีข้อเสนอแนะทางด้านพนักงานผู้ให้บริการที่ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การเตรียมพร้อมในการให้บริการ และมารยาทในการต้อนรับ ด้านกระบวนการให้บริการควรเพิ่มความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ควรมีการแจ้งธุรกิจใหม่ ๆ ทางการเงินให้ลูกค้าทราบตลาด การ

นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ควรมีการปรับปรุง อาคารสำนักงานและบริเวณภายนอกสำนักงานให้สะอาดอยู่เสมอ

บริษัท ซี.เอส.เอ็น.แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด (2545, น.บทคัดย่อ) **วิจัยประเมินผล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส. ปีงบประมาณ 2544** โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการทั่วประเทศ พบว่า ผลของการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในทุก ๆ ด้านของลูกค้าผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจอย่างยิ่ง และยังได้ประเมินภาพลักษณ์โดยรวมของ ธ.ก.ส. โดยวิธีการอย่างเดียวกัน พบว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับค่อนข้างดีมาก ยังได้รับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ธ.ก.ส. ควรขยายฐานลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง **30-39** ปี ซึ่งมีศักยภาพมากกว่าลูกหนี้ที่อายุมาก ให้มากกว่านี้โดยสร้างแรงจูงใจ หรือให้สิทธิพิเศษในการกู้และควรพิจารณาส่งเสริมให้การสนับสนุนอาชีพเสริมอื่น ๆ แก่เกษตรกร ให้กู้เงินเพื่อลงทุนค้าขาย เพื่อมีผลทำให้สถานะเศรษฐกิจของลูกค้าดีขึ้น และให้ความเข้าใจเพิ่มเติมถึงวัตถุประสงค์ของธนาคาร คือ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมนอกภาคการเกษตร และเนื่องจากลูกค้าในกลุ่มเกษตรกรค่อนข้างอึดตัว ธนาคารจึงควรพิจารณาปรับเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายไปยังกลุ่มอื่นบ้าง เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจ

นายวินัย มิ่งรักธรรม และคณะ (2545: สรุปหน้า 62-64) **ศึกษาเรื่องการติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ CRM และการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)** ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเนื่องจากการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้า และมีเทคโนโลยีทันสมัยมากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น และลูกค้าที่ทำการศึกษา 4 กลุ่ม จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป คือ กลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไปจะมีความพอใจในระดับปานกลางโดยพอใจในด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และเอกสารด้านการให้บริการสินเชื่อมากกว่าด้านอื่น ๆ กลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านของการช่วยเหลือมีความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารมากกว่าด้านอื่น กลุ่มลูกค้าเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารเป็นอย่างมากทั้งด้านความเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือ, การให้บริการ ความกระตือรือร้น กิริยามารยาท และการรักษาความลับของลูกค้า สำหรับกลุ่มลูกค้ากิจการขนาดย่อม ซึ่งมีวงเงินสินเชื่อสูง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ให้บริการเช่นเดียวกัน

นิตยสาร **Brandage** ปีที่ **4** ฉบับที่ **1** มกราคม **2546** ได้ทำการวิจัยเพื่อจัดลำดับความน่าเชื่อถือของผู้บริโภคในประเทศไทยต่อธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะประเมินระดับความชื่นชม เชื่อถือ และยกย่องในตัวสินค้าในความรู้สึกของผู้บริโภค และเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค และแต่ละปัจจัยมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ผลสรุปการจัดอันดับธนาคารที่ได้รับความนิยมมากที่สุดตามลำดับ **10** อันดับ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารออมสิน, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารเอเซีย, ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารแสตนดาร์ด ชาร์เตอร์ นครธน และ**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารของผู้บริโภค** เรียงตามปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด **10** อันดับ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความมั่นคงของธนาคาร, พนักงานบริการสุภาพ, ความสะดวกในการเดินทาง, อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง, จำนวนสาขามาก ครอบคลุม, สถานที่สะอาด สว่าง, มีสาขาใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน, ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง ความคุ้นเคยกับธนาคาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีศึกษาเชิงสำรวจ โดยศึกษาข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร ในที่นี้หมายถึงลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลประชากรสิ้นวันที่ 30 มิถุนายน 2546 มีจำนวน 20,088 ราย แยกตามวงเงินกู้คือ

- วงเงินกู้ไม่เกิน 750,000 บาท	มีจำนวน	8,764 ราย
- วงเงินกู้ตั้งแต่ 750,001 – 1,000,000 บาท	มีจำนวน	6,247 ราย
- วงเงินกู้ตั้งแต่ 1,000,001 – 2,000,000 บาท	มีจำนวน	4,089 ราย
- วงเงินกู้มากกว่า 2,000,000 บาท	มีจำนวน	988 ราย
	รวม	20,088 ราย

1.2 ขนาดตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการศึกษาจะได้รับการสุ่มตัวอย่างชนิด แผนแบบการเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95% ให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ **0.5**
(เนื่องจากจำนวนประชากรบางส่วนเป็นบัญชีค้างชำระ
ผู้ที่ไม่มาติดต่อชำระหนี้)

แทนค่า n

ผู้ใช้บริการสินเชื่อเคหะ

$$= \frac{20,088}{1 + (20,088 * 0.05^2)}$$

สรุปประชากรที่จะศึกษา = **393** คน

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ โดยหาขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของกลุ่มลูกค้าวงเงินสินเชื่อในแต่ละวงเงิน เมื่อเทียบสัดส่วนของกลุ่มลูกค้าแยกตามวงเงินกู้ได้ดังนี้

วงเงินกู้ (บาท)	ประชากร (คน)	สัดส่วนร้อยละ (%)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
น้อยกว่า 750,000	7,764	38.65	152
750,001 – 1,000,000	6,247	31.10	121
1,000,001 – 2,000,000	4,089	20.35	80
มากกว่า 2,000,000	1,988	9.90	40
รวม	20,088	100.00	393

2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง คือ

21 การสร้างเครื่องมือ โดยการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ามาทำการกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

22 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการตรวจสอบเนื้อหา ถึงความเหมาะสมและครอบคลุมปัญหาที่จะศึกษา รวมทั้งสำนวนและภาษา และ หาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าเท่ากับ **0.8547**

23 ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ประกอบด้วย **3 ส่วน** คือ

231 เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ จำนวน **6** ข้อ

232 เป็นข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารออมสิน ซึ่งจะประกอบด้วย ความเหมาะสมของจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ย เงินกู้ ระยะเวลาการกู้ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการกู้ เงื่อนไขการชำระคืน และการประเมินราคาหลักประกัน จำนวน **6** ข้อ

233 เป็นข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการ ที่ธนาคารออมสินจัดให้กับลูกค้า ประกอบด้วย ฐานะกิจการและภาพลักษณ์ ขั้นตอนการติดต่อ ช่องทางในการติดต่อขอู้ ระยะเวลาการดำเนินการ วิธีการชำระคืนธนาคาร เทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ บริการเสริม สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการ สถานที่ตั้งของธนาคาร ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย มารยาทของพนักงาน และการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด จำนวน **13** ข้อ

มาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อและรูปแบบการให้บริการ ผู้ศึกษาได้กำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเล็อก ซึ่งแบ่งเป็นมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scales) เป็น **5** ระดับ คือ

การกำหนดคะแนนในข้อความที่มีความหมายเป็นบวก ให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน

พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

24 ข้อมูลทุติยภูมิ แหล่งข้อมูลคือ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารออมสิน ตำราเอกสาร บทความทางวิชาการ งานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหน่วยงาน ต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นมา

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ สำหรับ ข้อมูลปฐม ภูมิดำเนินการดังนี้

31 ติดต่อผู้จัดการสาขา และพนักงานสินเชื่อในส่วนการให้บริการสินเชื่อของ สำนักพหุ โยธิน สำนักราชดำเนิน และธนาคารออมสินสาขา เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้กับลูก ค้า

32 จัดส่งแบบสอบถามให้กับหน่วยงานที่ให้สินเชื่อ เพื่อสำรวจความคิดเห็นจากประชา กรกลุ่มเป้าหมายตามแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการแล้วส่งกลับมายังผู้ศึกษา โดย จัดส่งแบบสอบถามให้กับสาขาในเขตกรุงเทพมหานครรวมทั้งสิ้น 500 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืน มาทั้งสิ้น จำนวน 400 ฉบับ

33 ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามที่ตอบกลับ และนำข้อมูลที่ได้รับเข้า ระบบประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows

34 สรุปผลการวิเคราะห์ โดยนำผลการวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows ไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา

4 การวิเคราะห์ข้อมูล

41 หาค่าร้อยละกับข้อมูลที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า : ข้อมูลที่เป็นพฤติกรรม ของการใช้บริการ และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

42 หาค่าเฉลี่ย (**X**) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (**SD**) กับข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยกำหนดช่วงที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

43 หาค่าไคสแควร์ (**Chi-Square**) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง :-

- คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้ากับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน
- คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้ากับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน จำนวน 393 ราย ได้จัดส่งแบบสอบถามให้กับสาขาในเขตกรุงเทพมหานครรวมทั้งสิ้น 500 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 400 ฉบับโดยนำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินและรูปแบบของการให้บริการของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ข้อมูลในการศึกษาได้เก็บรวบรวมจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน จำนวน 393 คน ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	189	48.10
หญิง	204	51.90
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 เป็นชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขต
เขตกรุงเทพมหานคร แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	76	19.30
31-40 ปี	177	45.00
41-50 ปี	119	30.30
มากกว่า 50 ปี	21	5.30
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.30 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือลูกค้ำอายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.30

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขต
กรุงเทพมหานคร แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	30	7.60
อนุปริญญา / ป.ว.ส	76	19.30
ปริญญาตรี	251	63.90
สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.20
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.30 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.60

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	96	24.40
ธุรกิจส่วนตัว	78	19.80
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	211	53.70
อื่น ๆ	8	2.00
รวม	393	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.80

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	50	12.70
10,001 – 20,000 บาท	165	42.00
20,001 – 30,000 บาท	98	24.90
มากกว่า 30,000 บาท	80	20.40
รวม	393	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา มีรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.90 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.70

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพมหานคร แยกตามระยะเวลาการใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	93	23.70
1 – 3 ปี	128	32.60
3 – 5 ปี	66	16.80
มากกว่า 5 ปี	106	27.00
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อมาเป็นระยะเวลา 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมา มากกว่า 5 ปี คิดเป็น ร้อยละ 27.00 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.70

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพมหานคร แยกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 750,000 บาท	152	38.70
ตั้งแต่ 750,001 – 1,000,000 บาท	121	30.80
1,000,001 – 2,000,000 บาท	80	20.40
ตั้งแต่ 2,000,001 บาทขึ้นไป	40	10.20
รวม	393	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับไม่เกิน 750000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมาเป็นจำนวนเงินกู้ 750,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.80 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือวงเงินมากกว่า 2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.20

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน และรูปแบบของการให้บริการของธนาคารออมสิน

2.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

รูปแบบของสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1.วงเงินกู้ที่ได้รับ	43 (10.90)	166 (42.20)	149 (37.90)	28 (7.10)	7 (1.80)	3.53	0.85	มาก
2.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	58 (14.80)	128 (32.60)	173 (44.00)	28 (7.10)	6 (1.50)	3.52	0.88	มาก
3.ระยะเวลาผ่อนชำระ	43 (10.90)	179 (45.50)	150 (38.20)	20 (5.10)	1 (0.30)	3.62	0.76	มาก
4.ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการ	52 (13.20)	154 (39.20)	147 (37.40)	31 (7.90)	9 (2.30)	3.53	0.90	มาก
5.เงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้	34 (8.70)	195 (49.60)	150 (38.20)	14 (3.60)	0	3.63	0.69	มาก
6.การประเมินราคาหลักประกัน	12 (3.10)	161 (41.00)	160 (40.70)	47 (12.00)	13 (3.30)	3.28	0.84	ปานกลาง
รวม	40 (10.18)	164 (41.73)	155 (39.44)	28 (7.12)	6 (1.53)	3.52	0.82	มาก

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบสินค้าเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเงื่อนไขการชำระเงินกู้มีความเหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาเป็นประเด็นระยะเวลาในการผ่อนชำระต่อวงเงินกู้มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 สำหรับประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นการประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28

22 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

รูปแบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1.ธนาคารมีฐานะมั่นคง, ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	186 (47.30)	165 (42.00)	39 (9.90)	1 (0.30)	2 (0.50)	4.35	0.71	มาก
2.ขั้นตอนติดต่อขอกู้สะดวกสบาย	35 (8.90)	140 (35.60)	174 (44.30)	37 (9.40)	7 (1.80)	3.40	0.85	ปานกลาง
3.ช่องทางติดต่อขอกู้เงินมีหลายรูปแบบ เช่นทางอินเทอร์เน็ต	24 (6.10)	102 (26.00)	174 (44.30)	49 (12.50)	44 (11.20)	3.03	1.04	ปานกลาง
4.เวลาตั้งแต่เริ่มขอจนถึงได้รับเงินกู้เหมาะสม	22 (5.60)	135 (34.40)	189 (48.10)	42 (10.70)	5 (1.30)	3.32	0.79	ปานกลาง
5.วิธีการส่งชำระคืนเงินกู้สะดวกสบาย	29 (7.40)	135 (34.40)	159 (40.50)	59 (15.00)	11 (2.80)	3.28	0.91	ปานกลาง
6.ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้	13 (3.30)	98 (24.90)	166 (42.20)	68 (17.30)	48 (12.20)	2.90	1.02	ปานกลาง
7.บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ (ประกันชีวิตให้ลูกค้า)	28 (7.10)	137 (34.90)	164 (41.70)	42 (10.70)	22 (5.60)	3.27	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน (ต่อ)

รูปแบบ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
8.สถานที่ทำการเป็น ระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สบายงาม	28 (7.10)	139 (35.40)	162 (41.20)	52 (13.20)	12 (3.10)	3.30	0.90	ปานกลาง
9.สถานที่ตั้งของ ธนาคารสะดวกใน การเดินทางมาใช้ บริการ	39 (9.90)	134 (34.10)	165 (42.00)	41 (10.40)	14 (3.60)	3.36	0.92	ปานกลาง
10.พนักงานให้ บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เชี่ยวชาญ	27 (6.90)	157 (39.90)	183 (46.60)	24 (6.10)	2 (0.50)	3.47	0.74	มาก
11.พนักงานตอบ ปัญหาหรือข้อสงสัย ของลูกค้าได้	32 (8.10)	162 (41.20)	172 (43.80)	27 (6.90)	0	3.51	0.74	มาก
12.พนักงานมี มารยาทที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม	40 (10.20)	181 (46.10)	135 (34.40)	34 (8.70)	3 (0.80)	3.56	0.82	มาก
13.พนักงานติดตาม ดูแลลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด	24 (6.10)	145 (36.90)	171 (43.50)	41 (10.40)	12 (3.10)	3.33	0.86	ปานกลาง
รวม	41 (10.43)	141 (35.87)	158 (40.20)	36 (9.16)	17 (4.33)	3.39	0.86	ปานกลาง

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจ
ปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นธนาคารมีฐานะกิจการที่มั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาเป็นประเด็นพนักงานของธนาคารมีมารยาทที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตน และให้เกียรติลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือธนาคารมีความพร้อมในด้านเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการกับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 2.90

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

การศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ, จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ กับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ดังนี้

3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.10 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	3	11	75	81	19	189	1.58	.89
หญิง	4	17	74	85	24	204		
รวม	7	28	149	166	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าเพศกับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ

อัตราดอกเบี้ย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	3	12	86	60	28	189		
หญิง	3	16	87	68	30	204	.574	.966
รวม	6	28	173	128	58	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเพศกับระดับความพึงพอใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้

ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-Square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	1	8	73	89	18	189		
หญิง	0	12	77	90	25	204	2.483	.668
รวม	1	20	150	179	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าเพศกับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้คืน
ธนาคารไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจใน
ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมและ ค่าดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	6	15	66	77	25	189		
หญิง	3	16	81	77	27	204	200	.723
รวม	9	31	147	154	52	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจ
ปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่าเพศกับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใน
การดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจใน
เงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้ธนาคาร

เงื่อนไขการจ่าย ชำระคืนเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- Square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	0	4	73	96	16	189		
หญิง	0	10	77	99	18	204	223	.518
รวม	0	14	150	195	34	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจ
ปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้ธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน

การประเมินราคา หลักประกัน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	5	26	70	81	7	189		
หญิง	8	21	90	80	5	204	3.46	.48
รวม	13	47	160	161	12	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้สินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ เงื่อนไขในการชำระคืนเงินกู้ และการประเมินราคาหลักประกันพบว่า เพศของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

ตารางที่ **4.16** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	1	9	32	24	10	76		
31-40ปี	3	6	70	78	20	177		
41-50ปี	2	3	42	53	9	119	18.405	.104
มากกว่า 50ปี	1	0	5	11	4	21		
รวม	7	28	149	166	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.16** พบว่าอายุของลูกค้าสินเชื่อกับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **4.17** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ

อัตราดอกเบี้ย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	2	8	37	23	6	76		
31-40ปี	3	6	73	62	33	177		
41-50ปี	0	14	55	35	15	119	20.559	.057
มากกว่า 50ปี	1	0	8	8	4	21		
รวม	6	28	173	128	58	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจ

ปานกลาง, 4= พึงพอใจมาก, 5= พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 417 พบว่าอายุของลูกค้าสินเชื่อกับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 418 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้

ระยะเวลาผ่อนชำระ อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
20-30ปี	1	5	32	33	5	76		
31-40ปี	0	5	63	86	23	177		
41-50ปี	0	10	87	51	11	119	1489	.251
มากกว่า 50ปี	0	0	8	9	4	21		
รวม	1	20	150	179	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 418 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 419 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมและ ค่าดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	1	11	29	26	9	76		
31-40ปี	3	8	66	70	30	177		
41-50ปี	5	12	47	46	9	119	2085	.052
มากกว่า 50ปี	0	0	5	12	4	21		
รวม	9	31	147	154	52	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **419** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **420** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคาร

เงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
20-30ปี	0	4	34	36	2	76		
31-40ปี	0	5	66	92	14	177		
41-50ปี	0	4	45	56	14	119	10.737	.294
มากกว่า 50ปี	0	1	5	11	4	21		
รวม	0	14	150	195	34	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **420** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 4.21 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านการประเมินราคาหลักประกัน

การประเมินราคา หลักประกันอายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
20-30ปี	4	11	34	25	2	76		
31-40ปี	8	16	71	78	4	177		
41-50ปี	1	19	53	42	4	119	26.728	.008*
มากกว่า 50ปี	0	1	2	16	2	21		
รวม	13	47	160	161	12	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าอายุของลูกค้ากับการประเมินราคาหลักประกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้สินเชื่อ ซึ่งได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ เงื่อนไขในการชำระคืนเงินกู้ และการประเมินราคาหลักประกันพบว่า อายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติกำหนดขึ้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นการประเมินราคาหลักประกัน

3.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ปัจจัยย่อยระดับการศึกษาของลูกค้ากับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.22 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคาร

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	9	12	9	30		
อนุปริญญา/ปวส.	1	7	29	34	5	76		
ปริญญาตรี	5	16	100	104	26	251	190.69	.087
สูงกว่าปริญญาตรี	1	5	11	16	3	36		
รวม	7	28	149	166	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ

อัตราดอกเบี้ย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	1	7	11	11	30		
อนุปริญญา/ปวส.	1	9	39	22	5	76		
ปริญญาตรี	4	17	113	80	37	251	235.75	.023*
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	14	15	5	36		
รวม	6	28	173	128	58	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **423** พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **424** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้

ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	11	8	11	30	40.436	.000*
อนุปริญญา/ปวส.	0	6	31	32	7	76		
ปริญญาตรี	0	13	98	116	24	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	10	23	1	36		
รวม	1	20	150	179	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **424** พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **425** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	1	11	14	4	30	11.656	.44
อนุปริญญา/ปวส.	1	6	32	32	5	76		
ปริญญาตรี	6	20	96	91	38	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4	8	17	5	36		
รวม	9	31	147	154	52	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **425** พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **426** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคาร

เงื่อนไขในการ จ่ายชำระคืน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	10	13	7	30		
อนุปริญญา/ปวส.	0	3	33	35	5	76		
ปริญญาตรี	0	10	91	129	21	251	12.39	.185
สูงกว่าปริญญาตรี	0	1	16	18	1	36		
รวม	0	14	150	195	34	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **426** พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 4.27 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน

การประเมินราคา หลักประกัน	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	1	6	17	6	30		
อนุปริญญา/ปวส.	2	13	33	28	0	76		
ปริญญาตรี	9	30	107	99	6	251	43.809	.000*
สูงกว่าปริญญาตรี	2	3	14	17	0	31		
รวม	13	47	160	161	12	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้สินเชื่อ ซึ่งได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการสินเชื่อที่ธนาคารเรียกเก็บ เงื่อนไขในการชำระคืนเงินกู้ และการประเมินราคาหลักประกัน พบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบของสินเชื่อมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และการประเมินราคาหลักประกัน

**314 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจใน
รูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน**

ตารางที่ 428 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ
ในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	11	41	34	10	96		
ธุรกิจส่วนตัว	2	4	25	32	15	78		
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	5	13	80	98	15	211	23.077	.027*
อื่นๆ	0	0	3	2	3	8		
รวม	7	28	149	166	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 428 พบว่าอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ

อัตราดอกเบี้ย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	8	40	31	17	96	6512	.888
ธุรกิจส่วนตัว	2	6	30	26	14	78		
ข้าราชการ/พนักงาน	4	13	100	68	26	211		
รัฐวิสาหกิจ								
อื่น ๆ	0	1	3	3	1	8		
รวม	6	28	173	128	58	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่าอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้

ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	5	38	39	14	96	15794	.201
ธุรกิจส่วนตัว	0	8	30	29	11	78		
ข้าราชการ/พนักงาน	1	7	77	109	17	211		
รัฐวิสาหกิจ								
อื่น ๆ	0	0	5	2	1	8		
รวม	1	20	150	179	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.30** พบว่าอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **4.31** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมและ ค่าดำเนินการอาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
พนักงานบริษัทเอกชน	1	5	40	33	17	96	20154	.064
ธุรกิจส่วนตัว	4	5	30	24	15	78		
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4	20	72	96	19	211		
อื่นๆ	0	1	5	1	1	8		
รวม	9	31	147	154	52	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.31** พบว่าอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 432 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้

เงื่อนไขการจ่ายชำระคืน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	5	39	44	8	96		
ธุรกิจส่วนตัว	0	3	31	31	13	78		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	6	75	117	13	211	14664	.101
อื่น ๆ	0	0	5	3	0	8		
รวม	1	14	150	195	34	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 432 พบว่าอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 433 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน

การประเมินราคาหลักประกัน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	4	16	28	44	4	96		
ธุรกิจส่วนตัว	3	10	30	32	3	78		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	19	98	84	4	211	16323	.177
อื่น ๆ	0	2	4	1	1	8		
รวม	13	47	160	161	12	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.33** พบว่าอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านการประเมินราคาหลักประกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้สินเชื่อ ซึ่งได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ เงื่อนไขในการชำระคืนเงินกู้ และการประเมินราคาหลักประกันพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อในประเด็นจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05** สำหรับประเด็นอื่น ๆ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

ตารางที่ **4.34** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	3	28	15	4	50		
10,000 – 20,000 บาท	2	17	66	70	10	165		
20,001 – 30,000 บาท	4	4	31	41	18	98	27.705	.006*
มากกว่า 30,000 บาท	1	4	24	40	11	80		
รวม	7	28	149	166	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.34** พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 435 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ

อัตราดอกเบี้ย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	4	30	15	1	50		
10,000 – 20,000 บาท	3	11	70	53	28	165		
20,001 – 30,000 บาท	0	11	44	28	15	98	22.305	.084*
มากกว่า 30,000 บาท	3	2	29	32	14	80		
รวม	6	28	173	128	58	333		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 435 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 436 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้

ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	3	21	22	4	50		
10,000 – 20,000 บาท	1	4	63	80	17	165		
20,001 – 30,000 บาท	0	9	39	39	11	98	9.823	.631
มากกว่า 30,000 บาท	0	4	27	38	11	80		
รวม	1	20	150	179	43	333		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.46** พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **4.37** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมและ ค่าดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	5	24	19	1	50		
10,0001 – 20,000 บาท	1	11	62	70	21	165		
20,001 – 30,000 บาท	4	8	33	38	15	98	14875	.248
มากกว่า 30,000 บาท	3	7	28	27	15	80		
รวม	9	31	147	154	52	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.37** พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 438 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้

เงื่อนไขการจ่ายชำระคืน	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	3	24	23	0	50	18.62	.029*
10,0001 – 20,000 บาท	0	3	68	83	11	165		
20,001 – 30,000 บาท	0	6	34	48	10	98		
มากกว่า 30,000 บาท	0	2	24	41	13	80		
รวม	0	14	150	195	34	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 438 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้ธนาคารมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 439 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน

การประเมินราคาหลักประกัน	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2	5	28	13	2	50	11.327	.501
10,0001 – 20,000 บาท	5	23	67	66	4	165		
20,001 – 30,000 บาท	3	12	38	43	2	98		
มากกว่า 30,000 บาท	3	7	27	39	4	80		
รวม	13	47	160	161	12	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **439** พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบของสินเชื่อ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความพึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05** ในประเด็นจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้

3.16 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับ

ความ

พึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

ตารางที่ **440** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับ

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	0	13	41	30	9	93		
1-3 ปี	2	6	50	58	12	128		
3-5 ปี	0	4	21	29	12	66		
มากกว่า 5 ปี	5	5	37	49	10	106	24.70	.016*
รวม	7	28	149	166	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.40** พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจใน
จำนวนเงินที่ผู้ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 441 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ

อัตราดอกเบี้ย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	0	12	50	25	6	93		
1-3 ปี	3	7	55	38	25	128		
3-5 ปี	1	3	28	23	11	66		
มากกว่า 5 ปี	2	6	40	42	16	106	20352	.061
รวม	6	28	173	128	58	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 441 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 442 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้

ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	0	10	41	35	7	93		
1-3 ปี	1	6	48	63	10	128		
3-5 ปี	0	0	25	30	11	66		
มากกว่า 5 ปี	0	4	36	51	15	106	19975	.068
รวม	1	20	150	179	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **442** พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาผ่านชำระคืนเงินกู้ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **443** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมและ ค่าดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	1	8	41	33	10	93		
1-3 ปี	3	10	47	53	15	128		
3-5 ปี	1	5	21	26	13	66		
มากกว่า 5 ปี	4	8	38	42	14	106	6853	.867
รวม	9	31	147	154	52	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **443** พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 444 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้

เงื่อนไขการจ่ายชำระคืน	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	6	38	42	7	93		
10,000 – 20,000 บาท	0	2	50	66	10	128		
20,001 – 30,000 บาท	0	1	29	30	6	66		
มากกว่า 30,000 บาท	0	5	33	57	11	106	8633	.472
รวม	0	14	150	195	34	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 444 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้ธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 445 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน

การประเมินราคาหลักประกัน	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	5	15	37	33	3	93		
1 – 3 ปี	7	17	44	58	2	128		
3 – 5 ปี	0	8	29	27	2	66		
มากกว่า 5 ปี	1	7	50	43	5	106	16782	.158
รวม	13	47	160	161	12	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **445** พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบของสินเชื่อ พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05** กับระดับความพึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อในประเด็นจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับรูปแบบสินเชื่อในประเด็นอื่น

3.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

ตารางที่ **446** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000	1	14	68	57	12	152		
750,001 – 1,000,000	3	5	47	55	11	121		
1,000,001 – 2,000,000	3	6	21	38	12	80		
มากกว่า 2,000,000	0	3	13	16	8	40	18956	.000
รวม	7	28	149	166	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **446** พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในจำนวนเงินกู้ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 447 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ

อัตราดอกเบี้ย	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000	3	14	72	40	23	152		
750,001 – 1,000,000	1	7	52	42	19	121		
1,000,001 – 2,000,000	2	6	36	25	11	80		
มากกว่า 2,000,000	0	1	13	21	5	40	12.982	.370
รวม	6	28	173	128	58	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 447 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 448 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้

ระยะเวลาผ่อนชำระ	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000	0	9	67	63	13	152		
750,001 – 1,000,000	1	4	50	54	12	121		
1,000,001 – 2,000,000	0	4	28	36	12	80		
มากกว่า 2,000,000	0	3	5	26	6	40	19.118	.086
รวม	1	20	150	179	43	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.48** พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในระยะ
เวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **4.49** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความ
พึงพอใจในค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมและ ค่าดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000	2	15	62	59	14	152		
750,001 – 1,000,000	3	7	45	46	20	121		
1,000,001 – 2,000,000	4	5	30	34	7	80		
มากกว่า 2,000,000	0	4	10	15	11	40	18.097	.006
รวม	9	31	147	154	52	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.49** พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในด้านค่า
ธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ **.05**

ตารางที่ 450 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้

เงื่อนไขในการจ่ายชำระคืน	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000	0	6	69	70	7	152		
750,001 – 1,000,000	0	4	42	65	10	121		
1,000,001 – 2,000,000	0	3	27	38	12	80		
มากกว่า 2,000,000	0	1	12	22	5	40	12.202	.202
รวม	0	14	150	195	34	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 450 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้ธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 451 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกัน

การประเมินราคาหลักประกัน	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000	5	23	74	46	4	152		
750,001 – 1,000,000	6	10	40	60	5	121		
1,000,001 – 2,000,000	1	9	33	34	3	80		
มากกว่า 2,000,000	1	5	13	21	0	40	19.275	.082
รวม	13	47	160	161	12	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **451** พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในรูปแบบของสินเชื่อ พบว่า จำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในรูปแบบสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

32 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

การศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ระยะเวลาที่ใช้บริการ และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ กับรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน ดังนี้

321 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคาร

ตารางที่ **452** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานน้ำมันคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้

ธนาคารมีฐานน้ำมันคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
เพศ								
ชาย	2	0	20	84	83	189	4665	.323
หญิง	0	1	19	81	103	204		
รวม	2	1	39	65	186	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **452** พบว่าเพศของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานน้ำมันคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **453** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร

ขั้นตอนการติดต่อขอ กู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	4	16	79	79	11	189		
หญิง	3	21	95	61	24	204	8873	.064
รวม	7	37	174	140	35	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **453** พบว่าเพศของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **454** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ

ช่องทางในการ ติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	26	21	77	52	13	189		
หญิง	18	28	97	50	11	204	4398	.355
รวม	44	49	174	102	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 454 พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 455 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึง ได้รับเงินกู้จากธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	4	19	79	78	9	189		
หญิง	1	23	110	57	13	204	10.708	.080*
รวม	5	42	189	135	22	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 455 พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคารมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 456 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ

การส่งชำระคืนเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	4	29	75	66	15	189		
หญิง	7	30	84	69	14	204	.874	.928
รวม	11	59	159	135	29	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **456** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **457** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
เพศ								
ชาย	23	28	78	53	7	189		
หญิง	25	40	88	45	6	204	2965	.564
รวม	48	68	166	98	13	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **457** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **458** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้

บริการเสริมนอกจาก วงเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
เพศ								
ชาย	12	18	81	64	14	189		
หญิง	10	24	83	73	14	204	1.084	.897
รวม	22	42	164	137	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **458** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **459** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคารออมสิน

สภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ทำการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	4	22	77	74	12	189	3546	.471
หญิง	8	30	85	65	16	204		
รวม	12	52	162	139	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **459** พบว่าเพศของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **460** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

สถานที่ตั้งของ ธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	5	26	72	70	16	189	7731	.102
หญิง	9	15	93	64	23	204		
รวม	14	41	165	134	39	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **460** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคาร อยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **461** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง และเชี่ยวชาญ

ความสามารถของ พนักงานในการให้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	1	9	86	79	14	189		
หญิง	1	15	97	78	13	204	1.634	.808
รวม	2	24	183	157	27	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1**=พึงพอใจน้อยที่สุด, **2**=พึงพอใจน้อย, **3**= พึงพอใจปานกลาง, **4**= พึงพอใจมาก, **5**= พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **461** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง และเชี่ยวชาญไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **462** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้า

ความสามารถของ พนักงานในการตอบ ปัญหา/ข้อสงสัย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
เพศ								
ชาย	0	12	72	87	18	189		
หญิง	0	15	100	75	14	204	5.716	.126
รวม	0	27	172	162	32	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1**=พึงพอใจน้อยที่สุด, **2**=พึงพอใจน้อย, **3**= พึงพอใจปานกลาง, **4**= พึงพอใจมาก, **5**= พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **462** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **463** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้า

พนักงานมีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
เพศ								
ชาย	2	15	57	94	21	189		
หญิง	1	19	78	87	19	204	3874	.423
รวม	3	34	135	181	40	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **463** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **464** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

พนักงานติดตามดูแล ลูกค้าอย่างใกล้ชิด	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
เพศ								
ชาย	7	19	75	76	12	189	2901	.574
หญิง	5	22	96	69	12	204		
รวม	12	41	171	145	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **464** พบว่าเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่า เพศของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการในประเด็นย่อยระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ **.05** สำหรับประเด็นอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

322 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 465 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้

ธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
20-30ปี	0	0	11	37	28	76		
31-40ปี	2	1	18	71	85	177		
41-50ปี	0	0	9	49	61	119		
มากกว่า 50ปี	0	0	1	8	12	21	10144	.608
รวม	2	1	39	165	186	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 465 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 466 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร

ขั้นตอนการติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
20-30ปี	4	11	33	26	2	76		
31-40ปี	2	14	81	64	16	177		
41-50ปี	1	11	54	40	13	119		
มากกว่า 50ปี	0	1	6	10	4	21	18215	.109
รวม	7	37	174	140	35	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 466 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 467 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ

ช่องทางในการติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
20-30ปี	15	12	29	18	2	76		
31-40ปี	11	24	89	42	11	177		
41-50ปี	15	13	51	35	5	119		
มากกว่า 50ปี	3	0	5	7	6	21	38122	.000*
รวม	44	49	174	102	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **467** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **468** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนได้รับเงินกู้จากธนาคารเหมาะสม

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึง ได้รับเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	3	10	41	20	2	76		
31-40ปี	1	19	79	67	11	177		
41-50ปี	1	12	61	40	5	119		
มากกว่า 50ปี	0	1	8	8	4	21	18925	.000
รวม	5	42	185	135	22	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **468** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 469 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ

วิธีการส่งชำระคืนเงิน กู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
20-30ปี	2	16	30	23	5	76		
31-40ปี	7	29	73	57	11	177		
41-50ปี	2	13	50	46	8	119		
มากกว่า 50ปี	0	1	6	9	5	21	17.520	.131
รวม	11	59	159	135	29	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3= พึงพอใจปานกลาง, 4= พึงพอใจมาก, 5= พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 469 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 470 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
20-30ปี	16	16	28	15	1	76		
31-40ปี	16	33	82	43	3	177		
41-50ปี	14	17	54	29	5	119		
มากกว่า 50ปี	2	2	2	11	4	21	40.982	.000*
รวม	48	68	166	98	13	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3= พึงพอใจปานกลาง, 4= พึงพอใจมาก, 5= พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **470** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **471** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้

บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	5	8	38	20	5	76		
31-40ปี	10	16	65	73	13	177		
41-50ปี	6	14	55	36	8	119		
มากกว่า 50ปี	1	4	6	8	2	21	10.61	.512
รวม	22	42	164	137	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **471** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ 4.72 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการ

สภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ทำการ	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
20-30ปี	3	12	30	28	3	76		
31-40ปี	7	22	82	54	12	177		
41-50ปี	2	16	47	47	7	119		
มากกว่า 50ปี	0	2	3	10	6	21	25.302	.013*
รวม	12	52	162	139	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.72 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.73 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

สถานที่ตั้งของ ธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
20-30ปี	5	8	35	19	9	76		
31-40ปี	3	22	72	62	18	177		
41-50ปี	6	11	54	40	8	119		
มากกว่า 50ปี	0	0	4	13	4	21	21.455	.014*
รวม	14	41	165	134	39	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 473 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 474 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง และเชี่ยวชาญ

ความสามารถของ พนักงานในการให้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	1	5	34	35	1	76		
31-40ปี	0	11	84	75	7	177		
41-50ปี	1	7	59	37	15	119		
มากกว่า 50ปี	0	1	6	10	4	21	23.564	.023*
รวม	2	24	183	157	27	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 474 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง และเชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 475 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้า

ความสามารถของ พนักงานในการตอบ ปัญหา/ข้อสงสัย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	0	7	34	34	1	76		
31-40ปี	0	11	77	75	14	177		
41-50ปี	0	8	58	42	11	119		
มากกว่า 50ปี	0	1	3	11	6	21	22.954	.006*
รวม	0	27	172	162	32	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 475 พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 476 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้า

พนักงานที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	1	6	32	36	1	76		
31-40ปี	2	14	56	88	17	177		
41-50ปี	0	13	44	47	15	119		
มากกว่า 50ปี	0	1	3	10	7	21	26.674	.009*
รวม	3	34	135	181	40	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.76** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

ตารางที่ **4.77** ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

พนักงานติดตาม ดูแลลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
20-30ปี	3	14	33	24	2	76		
31-40ปี	3	18	86	60	10	177		
41-50ปี	5	8	49	49	8	119		
มากกว่า 50ปี	1	1	3	12	4	21	25.15	.03*
รวม	12	41	171	145	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ **1** = พึงพอใจน้อยที่สุด, **2** = พึงพอใจน้อย, **3** = พึงพอใจปานกลาง, **4** = พึงพอใจมาก, **5** = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ **4.77** พบว่าอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **.05**

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่า อายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการ ในประเด็นย่อย ช่องทางการติดต่อขอกู้, ความพร้อมทางเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการ สถานที่ตั้งของธนาคาร ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย พนักงานมีมารยาทดี สุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติลูกค้า และพนักงานมีการติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด

323 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.78 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้

ธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	0	11	19	30		
อนุปริญญา/ปวส.	0	0	9	33	34	76		
ปริญญาตรี	2	1	25	110	113	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	5	11	20	36	968	.69
รวม	2	1	39	165	186	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.78 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสถานะของธนาคารที่มั่นคง และภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.79 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความ
พึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร

ขั้นตอนการติดต่อ ขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	13	12	5	30		
อนุปริญญา/ปวส.	1	5	37	29	4	76		
ปริญญาตรี	5	25	114	85	22	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	1	7	10	14	4	36	14904	.247
รวม	7	37	174	140	35	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจ
ปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.79 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความ
พึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.80 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความ
พึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ

ช่องทางในการ ติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	1	15	8	6	30		
อนุปริญญา/ปวส.	13	9	33	18	3	76		
ปริญญาตรี	27	33	116	64	11	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	4	6	10	12	4	36	24780	.016
รวม	44	49	174	102	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจ
ปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.80 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในช่องทางติดต่อของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.81 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึง ได้รับเงินกู้จากธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	2	9	14	5	30		
อนุปริญญา/ปวส.	1	8	39	25	3	76		
ปริญญาตรี	1	30	124	86	10	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2	17	10	4	36	3.900	.001*
รวม	5	42	189	135	22	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.81 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.82 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ

วิธีการส่งชำระคืนเงิน กู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	1	12	11	6	30		
อนุปริญญา/ปวส.	4	12	26	30	4	76		
ปริญญาตรี	4	41	107	83	16	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	3	5	14	11	3	36	20.82	.066
รวม	11	59	159	135	29	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.82 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.83 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	4	8	13	5	30		
อนุปริญญา/ปวส.	13	12	29	20	2	76		
ปริญญาตรี	30	46	116	56	3	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	6	13	9	3	36	36.34	.000*
รวม	48	68	166	98	13	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.83 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.84 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้

บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	3	9	13	4	30		
อนุปริญญา/ปวส.	9	11	28	24	4	76		
ปริญญาตรี	9	22	117	89	14	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	3	6	10	11	6	36	240.4	.020*
รวม	22	42	164	137	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.84 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.85 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร

สภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ทำการ	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	6	3	14	6	36		
อนุปริญญา/ปวส.	0	8	33	27	8	76		
ปริญญาตรี	9	34	113	86	9	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4	13	12	5	36	293.0	.00*
รวม	12	52	162	139	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.85 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.86 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

สถานที่ตั้งของ ธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อายุ								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	2	5	15	8	30		
อนุปริญญา/ปวส.	2	6	27	32	9	76		
ปริญญาตรี	12	28	118	75	18	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	0	5	15	12	4	36	27.337	.006*
รวม	14	41	165	134	39	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.86 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.87 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ำกับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง

ความสามารถของ พนักงานในการให้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	10	12	8	30		
อนุปริญญา/ปวส.	0	4	26	38	8	76		
ปริญญาตรี	1	17	130	95	8	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	1	3	17	12	3	36	37.985	.000*
รวม	2	24	183	157	27	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.87 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.88 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้า

ความสามารถของ พนักงานในการตอบ ปัญหา/ข้อสงสัย	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	7	14	9	30		
อนุปริญญา/ปวส.	0	3	29	37	7	76		
ปริญญาตรี	0	21	122	96	12	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	0	3	14	15	4	36	3248	.000*
รวม	0	27	172	162	32	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.88 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.89 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม

พนักงานมีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	4	18	8	30		
อนุปริญญา/ปวส.	0	6	20	39	11	76		
ปริญญาตรี	3	26	98	110	14	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	0	2	13	14	7	36	3259	.001*
รวม	3	34	135	181	40	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.89 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.90 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

พนักงานติดตาม ดูแลลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	8	13	9	30		
อนุปริญญา/ปวส.	3	5	29	34	5	76		
ปริญญาตรี	7	33	119	86	6	251		
สูงกว่าปริญญาตรี	2	3	15	12	4	36	4884	.000*
รวม	12	41	171	145	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.90 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรูปแบบการให้บริการในประเด็นช่องทางการติดต่อขอความช่วยเหลือทางด้านเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง รอบรู้ ความสามารถในการ

ตอบปัญหาข้อสงสัย พนักงานมีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และในประเด็นพนักงาน
ของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

324ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.91 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจใน
ด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้

ธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ					Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5		
อาชีพ							
พนักงานบริษัทเอกชน	0	1	12	38	45	96	
ธุรกิจส่วนตัว	0	0	4	30	44	78	
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	0	21	95	93	211	
อื่น ๆ	0	0	2	2	4	8	12.35
รวม	2	1	39	165	186	393	.40

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจ
ปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.91 พบว่าอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจใน
ด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์น่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.92 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร

ขั้นตอนการติดต่อ ขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	12	40	36	8	96		
ธุรกิจส่วนตัว	1	7	32	27	11	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	17	100	73	15	211		
อื่นๆ	0	1	2	4	1	8	10173	.601
รวม	7	37	174	140	35	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.92 พบว่าอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.93 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ

ช่องทางในการ ติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	13	13	47	19	4	96		
ธุรกิจส่วนตัว	14	5	31	21	7	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	29	95	59	12	211		
อื่นๆ	1	2	1	3	1	8	16887	.154
รวม	44	49	174	102	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.93 พบว่าอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.94 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	2	10	42	38	4	96		
ธุรกิจส่วนตัว	1	9	35	24	9	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	22	107	72	8	211		
อื่นๆ	0	1	5	1	1	8	11.42	.491
รวม	5	42	189	135	22	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.94 พบว่าอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.95 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ

วิธีการส่งชำระคืนเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	2	19	40	30	5	96		
ธุรกิจส่วนตัว	6	10	26	26	10	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	28	89	77	14	211		
อื่น ๆ	0	2	4	2	0	8	17.788	.122
รวม	11	59	159	135	29	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.95 พบว่าอายุของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.96 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	14	16	40	23	3	96		
ธุรกิจส่วนตัว	14	10	32	18	4	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	39	92	56	5	211		
อื่น ๆ	1	3	2	1	1	8	12.251	.426
รวม	48	68	166	98	13	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.96 พบว่าอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจใน
ความพร้อมทางเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

ตารางที่ 4.97 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจใน
บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้

บริการเสริมนอกจาก วงเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	11	10	42	28	5	96		
ธุรกิจส่วนตัว	5	13	27	26	7	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	18	94	79	16	211		
อื่น ๆ	2	1	1	4	0	8	265.2	.009*
รวม	22	42	164	137	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจ
ปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.97 พบว่าอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจใน
บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.98 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร

สภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ทำการ	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	3	16	34	36	7	96		
ธุรกิจส่วนตัว	3	6	22	36	11	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	30	101	66	8	211		
อื่น ๆ	0	0	5	1	2	8	28527	.005
รวม	12	52	162	139	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.98 พบว่าอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.99 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

สถานที่ตั้งของ ธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	1	14	43	27	11	96		
ธุรกิจส่วนตัว	6	8	26	26	12	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	19	92	79	14	211		
อื่น ๆ	0	0	4	2	2	8	19084	.088
รวม	14	41	165	134	39	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.99 พบว่าอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.100 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง และเชี่ยวชาญ

ความสามารถของ พนักงานในการให้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	4	43	43	6	96		
ธุรกิจส่วนตัว	0	3	28	34	13	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	16	109	77	7	211		
อื่นๆ	0	1	3	3	1	8	24206	.019
รวม	2	24	183	157	27	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.100 พบว่าอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.101 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ำกับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้ำ

ความสามารถของ พนักงานในการตอบ ปัญหา/ข้อสงสัย	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	6	33	48	9	96		
ธุรกิจส่วนตัว	0	3	27	38	10	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	17	108	73	13	211		
อื่น ๆ	0	1	4	3	0	8	17120	.047*
รวม	0	27	172	162	32	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.101 พบว่าอาชีพของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในตอบปัญหา หรือข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.102 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ำกับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้ำ

พนักงานที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	0	8	30	45	13	96		
ธุรกิจส่วนตัว	1	6	17	41	13	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	18	85	93	13	211		
อื่น ๆ	0	2	3	2	1	8	19128	.065
รวม	3	34	135	181	40	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.102 พบว่าอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.103 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

พนักงานติดตามดูแล ลูกค้าอย่างใกล้ชิด	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
อาชีพ								
พนักงานบริษัทเอกชน	4	11	34	40	9	96		
ธุรกิจส่วนตัว	5	8	17	38	10	78		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	21	115	65	5	211		
อื่น ๆ	0	1	5	2	0	8	39.066	.000*
รวม	12	41	171	145	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.103 พบว่าอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่า อาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรูปแบบการให้บริการในประเด็น บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ สุภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง ความสามารถในการตอบปัญหาข้อสงสัย และในประเด็นพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

**325 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับ
ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน**

ตารางที่ 4.104 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับ
ความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้

ธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	0	8	24	18	50		
10,000-20,000 บาท	1	1	15	73	75	165		
20,001-30,000 บาท	1	0	9	39	49	98		
มากกว่า 30,000 บาท	0	0	7	29	44	80	8709	.728
รวม	2	1	39	165	186	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.104 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.105 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร

ขั้นตอนการติดต่อ ขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	3	30	13	1	50		
10,000-20,000 บาท	2	15	74	63	11	165		
20,001-30,000 บาท	2	10	36	42	8	98		
มากกว่า 30,000 บาท	0	9	34	22	15	80	28.61	.00*
รวม	7	37	174	140	35	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.105 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.106 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ

ช่องทางในการติดต่อขอ กู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	8	22	9	3	50		
10,000-20,000 บาท	18	22	75	43	7	165		
20,001-30,000 บาท	8	15	40	28	7	98		
มากกว่า 30,000 บาท	10	4	37	22	7	80	107.8	.51
รวม	44	49	174	102	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.106 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอผู้มีหลายรูปแบบอย่างมีนัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.107 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนได้รับเงินกู้จากธนาคาร

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึง ได้รับเงินกู้จากธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	9	26	13	2	50		
10,000-20,000 บาท	4	16	78	61	6	165		
20,001-30,000 บาท	0	10	49	33	6	98		
มากกว่า 30,000 บาท	1	7	36	28	8	80	12.522	.405
รวม	5	42	189	135	22	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.107 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนได้รับเงินกู้จากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.108 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ

วิธีการส่งชำระคืนเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	10	22	14	3	50		
10,000-20,000 บาท	3	24	68	63	7	165		
20,001-30,000 บาท	1	15	41	30	11	98		
มากกว่า 30,000 บาท	6	10	28	28	8	80	168.1	.155
รวม	11	59	159	135	29	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.108 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.109 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	8	20	12	1	50		
10,000-20,000 บาท	19	29	68	45	4	165		
20,001-30,000 บาท	8	19	45	23	3	98		
มากกว่า 30,000 บาท	12	12	33	18	5	80	76.5	.81
รวม	48	68	166	98	13	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.109 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.110 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้

บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	4	21	18	4	50		
10,000-20,000 บาท	6	13	71	64	11	165		
20,001-30,000 บาท	3	13	44	31	7	98		
มากกว่า 30,000 บาท	10	12	28	24	6	80	15.54	.25
รวม	22	42	164	137	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.110 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.111 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร

สภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ทำการ	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	10	21	16	2	50		
10,000-20,000 บาท	5	20	63	64	13	165		
20,001-30,000 บาท	1	11	47	31	8	98		
มากกว่า 30,000 บาท	5	11	31	28	5	80	10107	.607
รวม	12	52	162	139	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.111 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.112 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง

สถานที่ตั้งของ ธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- Square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	5	18	19	5	50		
10,000-20,000 บาท	6	17	61	61	20	165		
20,001-30,000 บาท	3	10	51	29	5	98		
มากกว่า 30,000 บาท	2	9	35	25	9	80	9609	.642
รวม	14	41	165	134	39	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.112 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.113 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง

ความสามารถของ พนักงานในการให้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	2	27	19	2	50		
10,000-20,000 บาท	1	8	80	69	7	165		
20,001-30,000 บาท	0	9	45	37	7	98		
มากกว่า 30,000 บาท	1	5	31	32	11	80	1383	.32
รวม	2	24	183	157	27	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.113 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.114 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับ
ระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย

ความสามารถของ พนักงานในการตอบ ปัญหา/ข้อสงสัย	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	2	26	19	3	50		
10,000-20,000 บาท	0	11	71	72	11	165		
20,001-30,000 บาท	0	9	46	35	8	98		
มากกว่า 30,000 บาท	0	5	29	36	10	80	7.417	.591
รวม	0	27	172	162	32	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.114 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.115 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจ
ในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้า

พนักงานมีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	1	24	23	2	50		
10,000-20,000 บาท	2	11	56	85	11	165		
20,001-30,000 บาท	0	16	37	32	13	98		
มากกว่า 30,000 บาท	1	6	18	41	14	80	3.602	.01*
รวม	3	34	135	181	40	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.115 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.116 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านพนักงานของธนาคารที่มีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

พนักงานติดตามดูแล ลูกค้าอย่างใกล้ชิด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	9	25	15	1	50		
10,000-20,000 บาท	4	14	83	55	9	165		
20,001-30,000 บาท	2	13	46	32	5	98		
มากกว่า 30,000 บาท	6	5	17	43	9	80	37.271	.000*
รวม	12	41	171	145	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.116 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของลูกค้า พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรูปแบบการให้บริการในประเด็น ขั้นตอนการติดต่อขอกู้เงินกับธนาคาร พนักงานมีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้า และในประเด็นพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

326 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.117 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้

ธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ					Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ							
ไม่เกิน 1 ปี	0	0	12	42	39	93	
1-3 ปี	0	0	13	60	55	128	
3-5 ปี	0	1	8	23	34	66	
มากกว่า 5 ปี	2	0	6	40	58	106	18233
รวม	2	1	39	165	186	393	.109

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.117 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.118 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร

ขั้นตอนการติดต่อ ขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	4	12	43	28	6	93		
1-3 ปี	3	9	58	47	11	128		
3-5 ปี	0	5	33	19	9	66		
มากกว่า 5 ปี	0	11	40	46	9	106	16389	.175
รวม	7	37	174	140	35	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.118 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.119 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ

ช่องทางในการ ติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- Square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	24	9	32	21	7	93		
1-3 ปี	10	27	56	31	4	128		
3-5 ปี	3	7	29	23	4	66		
มากกว่า 5 ปี	7	6	57	27	9	106	45986	.000*
รวม	44	49	174	102	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.119 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อของคู่มือหลายรูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.120 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนได้รับเงินกู้จากธนาคาร

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึง ได้รับเงินกู้จากธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	3	12	42	29	7	93		
1-3 ปี	2	14	69	37	6	128		
3-5 ปี	0	4	34	24	4	66		
มากกว่า 5 ปี	0	12	44	45	5	106	1350	.334
รวม	5	42	189	135	22	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.120 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.121 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบ

วิธีการส่งชำระคืนเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	3	14	39	30	7	93		
1-3 ปี	6	22	55	40	5	128		
3-5 ปี	2	12	26	20	6	66		
มากกว่า 5 ปี	0	11	39	45	11	106	14119	.298
รวม	11	59	159	135	29	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.121 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.122 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	24	12	26	25	6	93		
1-3 ปี	14	31	60	22	1	128		
3-5 ปี	4	11	35	14	2	66		
มากกว่า 5 ปี	6	14	45	37	4	106	45746	.000*
รวม	48	68	166	98	13	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.122 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.123 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้

บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	9	12	32	31	9	93		
1-3 ปี	7	13	57	42	9	128		
3-5 ปี	3	8	28	24	3	66		
มากกว่า 5 ปี	3	9	47	40	7	106	90.2	.000
รวม	22	42	164	137	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.123 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.124 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร

สภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ทำการ	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	3	9	38	34	9	93		
1-3 ปี	4	19	59	37	9	128		
3-5 ปี	2	8	22	29	5	66		
มากกว่า 5 ปี	3	16	43	39	5	106	7.988	.788
รวม	12	52	162	139	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.124 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.125 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

สถานที่ตั้งของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	6	7	35	32	13	93		
1-3 ปี	3	20	55	36	14	128		
3-5 ปี	1	6	30	25	4	66		
มากกว่า 5 ปี	4	8	45	41	8	106	14.707	.258
รวม	14	41	165	134	39	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.125 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.126 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง

ความสามารถของ พนักงานในการให้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	00	4	42	41	6	93		
1-3 ปี	1	8	61	51	7	128		
3-5 ปี	0	3	33	22	8	66		
มากกว่า 5 ปี	1	9	47	43	6	106	7.888	.791
รวม	2	24	183	157	27	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.126 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.127 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้า
 คำกับระดับ
 ความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย

ความสามารถของ พนักงานในการตอบ ปัญหา/ข้อสงสัย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	0	3	41	40	9	93		
1-3 ปี	0	11	55	51	11	128		
3-5 ปี	0	3	25	30	8	66		
มากกว่า 5 ปี	0	10	51	41	4	106	9.530	.389
รวม	0	27	172	162	32	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.127 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าค่าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.128 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม

พนักงานที่มีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	0	7	33	46	7	93		
1-3 ปี	2	12	40	62	12	128		
3-5 ปี	0	6	17	31	12	66		
มากกว่า 5 ปี	1	9	45	42	9	106	12.929	.374
รวม	3	34	135	181	40	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.128 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.129 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

พนักงานติดตามดูแล ลูกค้าอย่างใกล้ชิด	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	5	13	36	32	7	93		
1-3 ปี	1	15	49	57	6	128		
3-5 ปี	3	4	28	24	7	66		
มากกว่า 5 ปี	3	9	58	32	4	106	18985	.000
รวม	12	41	171	145	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.129 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจพนักงานของธนาคารมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของลูกค้า พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรูปแบบการให้บริการในประเด็น ช่องทางในการติดต่อขอรู้ และในประเด็นความพร้อมทางเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า สำหรับประเด็นย่อยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

327 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.130 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง และภาพลักษณ์เชื่อถือได้

ธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	0	0	14	70	68	152		
750,001–1,000,000 บาท	1	1	12	51	56	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	1	0	10	27	42	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	0	3	17	20	40	7.829	.798
รวม	2	1	39	165	189	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.130 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านธนาคารมีฐานะมั่นคง ภาพลักษณ์เชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.131 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์จำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้กับธนาคาร

ขั้นตอนการติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	4	12	72	55	9	152		
750,001–1,000,000 บาท	3	10	50	51	7	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	0	10	38	22	10	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	5	14	12	9	40	21.975	.088*
รวม	7	37	174	140	35	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.131 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการติดต่อขอกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.132 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ

ช่องทางในการ ติดต่อขอกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	22	14	65	43	8	152		
750,001–1,000,000 บาท	12	21	53	29	6	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	7	11	37	20	5	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	3	3	19	10	5	40	10973	.531
รวม	44	49	174	102	24	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.132 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในช่องทางในการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.133 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึง ได้รับเงินกู้จากธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	3	14	74	55	6	152		
750,001–1,000,000 บาท	2	17	53	44	5	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	0	6	44	25	5	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	5	18	11	6	40	14.77	.257
รวม	5	42	189	135	22	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.133 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้จากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.134 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระค่างวดเงินกู้มีหลายรูปแบบ

วิธีการส่งชำระค่างวดเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	1	25	64	55	7	152		
750,001–1,000,000 บาท	4	21	45	41	10	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	3	12	32	30	3	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	3	1	18	9	9	40	29.027	.004
รวม	11	59	159	135	29	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.134 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในวิธีการส่งชำระคืนเงินกู้มีหลายรูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.135 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า

ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	23	25	65	35	4	152		
750,001–1,000,000 บาท	12	28	43	35	3	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	10	14	37	17	2	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	3	1	21	11	4	40	19999	.067
รวม	48	68	166	98	13	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.135 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความพร้อมทางเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.136 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้

บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	6	10	59	69	8	152		
750,001–1,000,000 บาท	6	15	55	39	6	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	8	12	33	19	8	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	2	5	17	10	6	40	2355	.023*
รวม	22	42	164	137	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.136 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.137 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร

สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5			
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	3	19	67	49	14	152		
750,001–1,000,000 บาท	6	19	44	46	6	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	3	13	37	25	2	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	1	14	19	6	40	20198	.063
รวม	12	52	162	139	28	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.137 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.138 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

สถานที่ตั้งของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ						Chi-square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	6	10	71	49	16	152		
750,001–1,000,000 บาท	2	21	40	44	14	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	6	6	38	25	5	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	4	16	16	4	40	20.730	.054
รวม	14	41	165	134	39	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.138 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในเงื่อนไขในสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.139 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง

ความสามารถของ พนักงานในการให้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	0	7	78	62	5	152		
750,001–1,000,000 บาท	1	13	51	49	7	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	1	4	40	28	7	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	0	14	18	8	40	26374	.009
รวม	2	24	183	157	27	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.139 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.140 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยให้กับลูกค้า

ความสามารถของ พนักงานในการตอบ ปัญหา/ข้อสงสัย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5			
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	0	0	8	72	64	8	152	
750,001–1,000,000 บาท	0	13	46	54	8	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	0	6	38	27	9	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	0	16	17	7	40	16372	.000
รวม	0	27	172	162	32	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.140 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.141 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีมรยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้า

พนักงานมีมารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	1	8	58	75	10	152		
750,001–1,000,000 บาท	2	14	34	57	14	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	0	9	31	31	9	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	0	3	12	18	7	40	1440	.272
รวม	3	34	135	181	40	393		

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.141 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีมรยาทดี สุภาพ อ่อนน้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.142 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

พนักงานติดตามดูแล ลูกค้าอย่างใกล้ชิด	ระดับความพึงพอใจ						Chi- square	Prob.
	1	2	3	4	5	รวม		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ								
ไม่เกิน 750,000 บาท	3	19	74	50	6	152		
750,001–1,000,000 บาท	4	12	51	43	11	121		
1,000,001–2,000,000 บาท	3	8	33	34	2	80		
มากกว่า 2,000,000 บาท	2	2	13	18	5	40	146.3	.22
รวม	12	41	171	145	24	393		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจกำหนดให้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.142 พบว่าจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจพนักงานธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับกับระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของลูกค้า พบว่า จำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรูปแบบการให้บริการในประเด็น ขั้นตอนการติดต่อขอู้ วิธีการส่งชำระคืนเงินกู้ บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ และในประเด็นความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้อง สำหรับประเด็นย่อยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการที่ธนาคารออมสินได้มีการดำเนินธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ประกอบกับรัฐบาลได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองมากขึ้น ทำให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินได้รับความสนใจจากลูกค้าเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสภาพการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจธนาคารอยู่ในสถานะที่ค่อนข้างรุนแรง ทำให้ธนาคารจะต้องมีการพัฒนาหลักเกณฑ์เงื่อนไขของธุรกิจให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ และยังคงมุ่งเน้นในการให้บริการที่มีคุณภาพกับลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่จะดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการกับธนาคาร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีความพึงพอใจต่อรูปแบบสินเชื่อและรูปแบบการให้บริการของธนาคารมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปรับปรุงคุณภาพของรูปแบบสินเชื่อและรูปแบบการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ที่ใช้บริการของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร การผ่อนชำระหนี้เงินกู้ และมาใช้บริการสินเชื่อในช่วงเดือนกันยายน 2546 จำนวน 393 คน การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ ส่วนที่ 2 คือ แบบวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ซึ่งมี 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความเหมาะสมของจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาการให้กู้ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ เงื่อนไขการชำระคืนเงินกู้ และการประเมินราคาหลักประกัน ส่วนที่ 3 คือ แบบวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการที่ธนาคารออมสินจัดให้กับลูกค้า ซึ่งมี 13 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ฐานะกิจการและภาพลักษณ์ ขั้นตอนการติดต่อ ช่องทางในการติดต่อขอกู้ ระยะเวลาการดำเนินการ วิธีการชำระคืนเงินกู้ เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ บริการเสริมที่ธนาคารจัดให้ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย มารยาทของพนักงาน และการติดตามดูแลลูกค้าของพนักงาน การกำหนดน้ำหนักคะแนน ใช้มาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนน 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ และแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการตรวจจากอาจารย์ที่ปรึกษา และทดสอบความเชื่อมั่น พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .8547

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคาร โดยผ่านทางผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สินเชื่อของสำนักงานใหญ่และสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 – 30 กันยายน 2546 แบบสอบถามที่ได้จัดส่งไปทั้งสิ้นจำนวน 500 ฉบับ และได้ตอบรับกลับมาจำนวน 400 ฉบับ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศชายร้อยละ 48.10 เพศหญิงร้อยละ 51.90 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา/ปวส. อาชีพของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนมากที่สุดเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ สำหรับรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท รองลงมาเป็น 20,001-30,000 บาท โดยระยะเวลาการให้บริการ

ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อมาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี วงเงินสินเชื่อที่ได้รับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในวงเงินไม่เกิน 750,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมาวงเงินกู้ 750,001-1,000,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 121 คน และวงเงินกู้ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ วงเงินมากกว่า 2,000,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.20

1.3.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคาร และรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน

1) ความพึงพอใจของลูกค้ารูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.52 เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยเรียงตามคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ เงื่อนไขในการชำระหนี้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ จำนวนเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์

2) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.39 และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อย พบว่าด้านที่ธนาคารมีฐานะกิจการที่มั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ มีความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาเป็นด้านพนักงานธนาคารมีมารยาทที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือธนาคารมีความพร้อมในด้านเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการกับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 2.90

1.3.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบของสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยพบว่าประเด็นวงเงินกู้ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ และเงื่อนไขในการชำระคืน ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นองค์ประกอบย่อยด้านการประเมินราคาหลักประกันซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยพบว่าลูกค้าประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ขั้นตอนการติดต่อขอกู้, ช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้ วิธีการส่งชำระคืนเงินกู้ ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และพนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

1.3.4 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับรูปแบบสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดขึ้น พบว่าอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบสินเชื่อที่ธนาคารออมสินกำหนดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

อายุ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับประเด็นการประเมินราคาหลักประกัน

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินอย่างมีนัยสำคัญในด้านความพอใจกับอัตราดอกเบี้ยวงเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บและการประเมินราคาหลักประกัน

อาชีพ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินอย่างมีนัยสำคัญในด้านจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารตรงกับความต้องการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินอย่างมีนัยสำคัญในด้านความเหมาะสมของจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารตรงกับความต้องการ อัตราดอกเบี้ยวงเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ และเงื่อนไขในการจ่ายคืนเงินกู้มีความเหมาะสม

ระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินอย่างมีนัยสำคัญในด้านความเหมาะสมของจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคาร

2) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ และจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร ดังนี้

เพศ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้เหมาะสม

อายุ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย พนักงานมีมารยาดี สุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติลูกค้า และพนักงานของธนาคารมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงได้รับเงินกู้เหมาะสม ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและ เครื่องมือเครื่องใช้ บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย พนักงานมีมารยาดี สุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติลูกค้า และพนักงานของธนาคารมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด

อาชีพ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำการของธนาคาร ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ความสามารถของพนักงานในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย และพนักงานของธนาคารมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นขั้นตอนการติดต่อขอกู้สะดวกสบาย พนักงานมีมารยาดี สุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติลูกค้า และพนักงานของธนาคารมีการติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นช่องทางการติดต่อขอกู้มีหลายรูปแบบ และความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและ เครื่องมือเครื่องใช้

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นขั้นตอนการติดต่อขอกู้สะดวกสบาย วิธีการส่งชำระคืนเงินกู้ บริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ และความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรอบรู้

2. อภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เงื่อนไขในการชำระเงินกู้ เช่น เงินงวด รongลงมา คือระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการที่ธนาคารเรียกเก็บ ซึ่งกล่าวได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมากเนื่องจากรูปแบบการให้สินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน มีระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ค่อนข้างนาน คือ ไม่เกิน 30 ปี และมีเงินงวดที่ต้องส่งชำระค่อนข้างต่ำ สำหรับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมกับลูกค้านั้นธนาคารจะเรียกเก็บเฉพาะค่าประเมินราคาหลักประกันเท่านั้น ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับประเด็นดังกล่าว สำหรับประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการประเมินราคาหลักประกัน สาเหตุอาจเนื่องมาจากวิธีการประเมินราคาหลักประกันของธนาคารนั้น กำหนดให้ใช้ตามราคาประเมินที่ธนาคารกำหนดไว้ ซึ่งอาจมีราคาต่ำกว่าราคาซื้อ-ขายในท้องตลาดค่อนข้างมาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ธนาคารมีฐานะกิจการที่มั่นคง มีภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งกล่าวได้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมากเนื่องจากธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่รัฐบาลค้ำประกัน ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคาร ประกอบกับเมื่อรัฐบาลได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ยังได้ให้ธนาคารออมสินเป็นที่สนับสนุนการให้กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความมั่นใจและสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือให้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น สำหรับประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการกับลูกค้า สาเหตุเนื่องจากธนาคารออมสินมีความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าธนาคารอื่น แต่ในขณะเดียวกันธนาคารได้ปรับปรุงและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการกับลูกค้า ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่สะดวกกับลูกค้าในระยะเริ่มต้น

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับการศึกษาอื่น ๆ ในเรื่องลำดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อฐานะของกิจการที่มั่นคงและมีภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของชาญยุทธ สีกสงคราม (2545) พบว่าลูกค้าสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมีความพึงพอใจในมากที่สุดในด้านธนาคารมีความภูมิฐาน น่าเชื่อถือ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเพื่อจัดลำดับความน่าเชื่อถือของผู้บริโภคของนิตยสาร Brandage (2546) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารของผู้บริโภคที่มีความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับ คือ ความมั่นคงของธนาคาร

ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางในการติดต่อขอกู้เงิน และด้านความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ซึ่งคล้อยกับผลการสำรวจความพึงพอใจของบริษัท ADVANCED RESEARCH GROUP (2545) ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน และสรุปผลการสำรวจว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีของธนาคาร และความสะดวกของช่องทางที่ให้บริการของธนาคาร และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของนางสาวจามจุรี จันทร์ดนา (2543) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาจังหวัดสงขลา พบว่าลูกค้ามีข้อเสนอแนะให้ธนาคารนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการกับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

สำหรับผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้ากับรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

สำหรับอายุของลูกค้า ซึ่งการศึกษารังนี้พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อ สอดคล้องกับการศึกษาของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2537) และวารภรณ์ จิรพิพัฒน์ (2541) พบว่าอายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยระบุว่าลูกค้าที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย

สำหรับระดับการศึกษาของลูกค้า อาชีพลูกค้าซึ่งการศึกษารังนี้พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อ สอดคล้องกับการศึกษาของวราพรรณ สันทัสนะโชค (2540) และพงษ์พัฒน์ ชีระกุล(2541) พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา จะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา

สำหรับอาชีพของลูกค้า ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อ สอดคล้องกับการศึกษาของ โชติช่วง ภิรมย์ (2538) ที่ระบุว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้อสังเกต สำหรับเพศของลูกค้าซึ่งจากการศึกษาพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อนั้น ไม่สอดคล้องกับการศึกษานันทพร คำรงพงศ์ (2541) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) พบว่าเพศของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2537) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร พบว่าเพศของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าลูกค้าเพศชาย และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และวราภรณ์ จิรพิพัฒน์ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อบริการอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ซึ่งพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ซึ่งผลการศึกษาที่แตกต่างกันในครั้งนี้ สาเหตุอาจเนื่องมาจากการศึกษาวิจัยของนางนันทพรฯ นั้น มิได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงในผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง แต่เป็นการศึกษาระบบการให้บริการโดยรวมของธนาคาร ประกอบกับธนาคารแต่ละธนาคารนั้นมีรูปแบบการให้บริการที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของลูกค้าแตกต่างกันออกไป สำหรับการศึกษานันทพรฯ พงษ์พัฒน์ฯ และวราภรณ์ฯ นั้นเป็นการศึกษาในภูมิภาคที่แตกต่างกัน โดยเป็นการศึกษาในต่างจังหวัด จึงทำให้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างกัน

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้อยู่ในช่วงที่รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ หากอนาคตรัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีของสถาบันการเงินต่าง ๆ ผลการศึกษาครั้งต่อไปอาจขัดแย้งกับการศึกษาครั้งนี้ได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การพัฒนาปรับปรุงการให้สินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะสามารถยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจบริการซึ่งจะต้องรักษาความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร ในภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงในตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีอยู่ในขณะนี้ และองค์การใดตระหนักถึงการแข่งขันย่อมหาวิธีสร้างเสริมกิจกรรมบริการให้เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้า การศึกษาในครั้งนี้พบว่าโดยภาพรวมแล้วลูกค้าสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงมีในบางประเด็นที่ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งธนาคารควรนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบสินเชื่อและการให้บริการของธนาคาร ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกัน ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ และช่องทางในการติดต่อขอกู้เงิน ดังนี้

3.1.1 การประเมินราคาหลักประกัน เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการประเมินราคาหลักประกันที่ใช้ในปัจจุบันเป็นหลักเกณฑ์เฉพาะของธนาคาร ทำให้ประเมินราคาหลักประกันได้ต่ำกว่าราคาในท้องตลาด หรือสถาบันการเงินอื่น ซึ่งส่งผลให้การกำหนดวงเงินกู้แก่ลูกค้า ต่ำตามราคาที่ประเมินได้ด้วย จึงเห็นว่าธนาคารควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินราคาหลักประกันให้ได้มาตรฐาน หรือใกล้เคียงกับตลาด ซึ่งน่าจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในเรื่องของการกำหนดวงเงินกู้ให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

3.1.2 เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เนื่องจากเทคโนโลยี และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์นั้นช่วยอำนวยความสะดวกในปฏิบัติงาน และระบบงาน Online จะช่วยให้ลูกค้าติดต่อกับธนาคารได้อย่างคล่องตัว และสะดวก พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงเห็นควรว่าธนาคารควรมีการพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยี และจัดระบบการทำงานเป็นระบบ Online ของทุกผลิตภัณฑ์หลัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และลดระยะเวลาในการรอคอยของลูกค้าได้

3.1.3 ช่องทางการติดต่อของู้เงิน เนื่องจากวิธีการติดต่อของู้เงินกับธนาคาร ออมสินนั้น ต้องติดต่อโดยตรงที่สำนักงานของธนาคารเท่านั้น การมีเพียง 1 ช่องทางให้ลูกค้าติดต่อ ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบัน การเงินอื่นที่ลูกค้าสามารถติดต่อของู้ได้หลายช่องทาง เช่น ของู้ผ่านทาง Internet หรือหน่วยขาย เคลื่อนที่ของธนาคาร จึงเห็นควรว่าธนาคารควรเพิ่มช่องทางการติดต่อของู้ เช่น การติดต่อของู้ จากหน้าจอ Internet ของธนาคาร หรือสามารถติดต่อของู้ได้ตามหน่วยขายเคลื่อนที่ของธนาคาร Booth ส่งเสริมการขายของธนาคาร หรือตั้งหน่วยขายเพื่อเข้าไปบริการลูกค้ายังโครงการจัดสรร ที่เปิดใหม่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายในการของู้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการสินเชื่อ โดยแยกตาม ประเภทสินเชื่อและภาพรวม ในเขตกรุงเทพมหานคร เขตต่างจังหวัด และในภาพรวมทั้งธนาคาร

3.2.2 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมจากการสำรวจในครั้งนี โดยนำข้อมูลเกี่ยวกับคุณ ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ กับรูปแบบการให้ สินเชื่อของธนาคาร และรูปแบบการให้บริการ มาทำการศึกษาในปัจจุบันย่อยเพิ่มเติมอย่างละเอียด เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาให้ธนาคารออมสินเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลนดา ไชติมุกตะ “ความพึงพอใจของประชาชนและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- จามजूรี จันทรัดนา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา จังหวัดสงขลา” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2543
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- ชาญยุทธ คีตสงคราม “ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินสาขาเดชอุดมจังหวัดอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2545
- โชติช่วง ภิรมย์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- นันทพร ดำรงพงศ์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ “บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส” กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม 2541

- นิคม สอาดเยี่ยม “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน
และความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนหมู่บ้าน” .2545
- บริษัท ซี.เอส. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด “การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปีงบประมาณ 2544”
รายงานฉบับสมบูรณ์ 15 พฤษภาคม 2545
- พงษ์พัฒน์ ธีระกุล “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการ
เกษตรและสหกรณ์ สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- วราพรรณ สันทัสนะโชค “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- วราภรณ์ จิรพิพัฒน์ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ สาขาเทพาพินธุ์” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- วินัย มิ่งรักธรรม และคณะ “การติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ CRM และการวัดความ
พึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ (การจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน ภาคพิเศษ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2545
- วิภา ตุงค์พิศิษฐ์กุล “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลราชวิถี
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์
การแพทย์และสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล 2525
- วีระพงษ์ เฉลิมจีระรัตน์ *คุณภาพในงานบริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา
2539

สุนทรีย์ พหลเวชช์ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินค้าโครงการธนาคารประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง” ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ภาคพิเศษ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2544

หลุยส์ จำปาเทศ **จิตวิทยาการจูงใจ** กรุงเทพมหานคร สำนักคี่สาส์น 2533

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537

“2003 Thailand’s Most Admired Brand, 2003 why we Buy” **นิตยสาร Brandage** 1 มกราคม 2546

Abraham M.Maslow. *Motivational and Personality* 2nd ed. Newyork Harper and Row, 1970.

Good, Carter V. *Dictionary of Educatio*” Newyork : Mcdraw-Hill Book, 1973.

Hilgard, Ernest R. and other. *Introduction to psychology* 5th ed. U.S.A. Har Court Brace Jovanovich, 1971.

Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, L.L. “A Conceptual model of service quality and its implications for future research” *Journal of Marketing*, 1985.

Tiffin, Joseph and McCormick, Esnest J. *Industrial Psychology* Englewod Cliffs N.J: Pentrice Hall, 1965.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน

แนวคิดในการก่อตั้งธนาคารออมสิน เริ่มจากเมื่อครั้งที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ได้เสด็จไปทรงศึกษาวิชาการ ณ ประเทศอังกฤษ พระองค์ได้ทรงทอดพระเนตรแบบอย่าง และวิธีการคลังออมสินของประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นคลังออมสินที่ทันสมัยแห่งแรกของอังกฤษ ทรงสนพระทัยและทรงตั้งพระราชหฤทัยที่จะให้มีการออมสินขึ้นในประเทศไทยบ้าง และในครั้งนั้นเมื่อพระองค์เสด็จกลับ จึงทรงพระดำริถึง “คลังออมสิน” ที่ได้ทรงตั้งพระทัยไว้ที่จะให้มีขึ้นในเมืองไทย ในขั้นแรกทรงมีพระราชประสงค์ที่จะทรงฝึกหัดมหาดเล็กเด็กชายของพระองค์ให้รู้จักเก็บเงินออมไว้ตั้งแต่ยังเป็นเด็กเสียก่อน จึงทรงตั้งสำนักงานคลังออมสินขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2450 ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา ในบริเวณปารุสกวัน ซึ่งเป็นวังที่ประทับในขณะนั้น และทรงพระราชทานนามว่า “ลีฟอเทีย” และทรงชี้แจงถึงวิธีการฝากเงิน และการถอนเงิน และระเบียบแบบแผนข้อบังคับของแบงก์ให้เข้าใจโดยทั่วกัน นับแต่นั้นมา พวกมหาดเล็กเด็กชาย ซึ่งได้รับเงินเดือนจากพระองค์ท่านจะต้องนำเงินมาฝากไว้ที่แบงก์ และเมื่อต้องการใช้ก็ถอนได้ตามต้องการ

แบงก์ “ลีฟอเทีย” นับว่าเป็นแบบทดลองของการออมสิน เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการบริพารได้ปลูกฝังนิสัยการออม รวมทั้งเรียนรู้แบบแผนการดำเนินงานของธนาคาร จากจุดนี้จึงเป็นฐานสำคัญที่ผลักดันให้แนวความคิดของ Saving bank หรือ ธนาคารเพื่อการออมในประเทศไทยเจริญรุ่งเรืองในเวลาต่อมา หลังจากนั้นไม่นาน เมื่อพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จขึ้นเถลิงถวัลยราชสมบัติเป็นลำดับที่ 6 จึงได้ทรงจัดตั้ง “คลังออมสิน” ซึ่งได้วิวัฒนาการมาตามลำดับ จนกระทั่งเป็นธนาคารออมสินในปัจจุบัน

ในรัฐบาลสมัยหลวงประดิษฐ์มนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสิน เปลี่ยนฐานเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคาร และเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบ เช่นเดียวกับนานาประเทศ โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ “เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน” และให้รับโอนทรัพย์สิน และกิจการคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินงานต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง กิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เป็นต้นมา ได้มีการออกธุรกิจใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้นทั้งการดำเนินงานด้านเงินฝาก การให้สินเชื่อ การให้บริการทางการเงินด้านต่าง ๆ การดำเนินงานด้านออมสินเพื่อสังคม

วิสัยทัศน์ของธนาคาร

“มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับ
 เปี่ยมด้วยคุณภาพ และบริการที่ประทับใจ
 เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัยภายในปี 2550”

นโยบายการดำเนินงานในปี 2546

ธนาคารเน้นในการขยายสินเชื่อรายย่อย บริการทางการเงิน และเพิ่มช่องทางการลงทุนและการให้สินเชื่อรายใหญ่ประเภทใหม่ ดังนี้

1. มุ่งขยายธุรกิจสินเชื่อไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก เพื่อเพิ่มสัดส่วนในเงินให้สินเชื่อและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อของธนาคาร

2. มุ่งปรับปรุงและขยายบริการทางการเงิน เพื่อเพิ่มฐานลูกค้า และเพิ่มสัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมของธนาคาร

3. มุ่งขยายการลงทุนในตราสารประเภทใหม่ ๆ และเพิ่มการลงทุนและการให้สินเชื่อรายใหญ่ที่มีอัตราดอกเบี้ยลอยตัว เพื่อกระจายความเสี่ยง และเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน

4. มุ่งพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยเฉพาะธุรกิจสินเชื่อ และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม

5. มุ่งการบริหารงานสนับสนุนภายใน ทั้งด้านบุคลากร ด้านการตลาด ด้านการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ด้านการจัดองค์กร และด้านระบบปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและบริการของธนาคารให้บรรลุเป้าหมาย

ปรัชญาของธนาคารออมสิน

บุคลากรมีคุณภาพ
เทคโนโลยีทันสมัย
บริการด้วยน้ำใจ
มุ่งรับใช้ปวงประชาชน

การดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วย

ประเภท	รายละเอียด
สินเชื่อธุรกิจ	เป็นการให้กู้เงินเพื่อประกอบธุรกิจ ในวงเงินไม่เกิน 10 ล้านบาท โดยมีหลักประกันเงินกู้เป็นที่ดิน / สิ่งปลูกสร้าง/ ห้างชุด / สลากออมสิน / ทรัพย์สินอื่น
สินเชื่อไปรทรวง	ให้กู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการค้าหรือการลงทุน การศึกษา การอุปโภค/ บริโภค และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม โดยให้กู้ยืมได้ในวงเงิน 20 เท่าของเงินเดือน ระยะเวลาผ่อนชำระไม่เกิน 10 ปี หลักประกัน แบ่งเป็นบุคคลค้าประกัน และหลักทรัพย์ค้ำประกัน
สินเชื่อสวัสดิการ	เป็นการให้สินเชื่อสำหรับข้าราชการ โดยให้กู้ยืมได้ในวงเงินไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือน และไม่เกิน 100,000 บาท ใช้บุคคลในหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้ำประกัน
สินเชื่อผู้ค้ารายย่อย	ให้กู้เงินสำหรับผู้ค้ารายย่อยในท้องถิ่นที่แต่ละสาขาคั้งอยู่ โดยแบ่งเป็นสำหรับผู้ค้าแผงลอยให้กู้ไม่เกิน 20,000 บาท และสำหรับผู้ค้าหาบเร่ ให้กู้ไม่เกิน 10,000 บาท หลักประกันคือบุคคล หรือสลากออมสินพิเศษ
สินเชื่อเอกชนรายใหญ่	ให้กู้เพื่อนำไปลงทุนในธุรกิจ ในวงเงินที่เกินกว่า 500 ล้านบาท ในลักษณะการคู่ร่วมกับ IFCT, ร่วมกับธนาคารพาณิชย์ หรือให้กู้กับโครงการที่ได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยให้ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ค้ำประกัน
สินเชื่อเคหะ	เป็นการให้กู้เพื่อนำไปซื้อที่ดิน ที่อยู่อาศัย ปลูกสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซม โดยวงเงินกู้ไม่เกิน 85% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ แต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท โดยใช้หลักประกันเป็นที่ดิน อาคารนั้น ๆ

ประเภท	รายละเอียด
สินเชื่อผู้ภูมิภาค	ให้กู้สำหรับนำไปลงทุนในอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และธุรกิจบริการ ซึ่งจะมีทั้งเงินกู้ระยะยาวและเงินเบิกเกินบัญชี หลักประกัน ได้แก่ ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร/อุปกรณ์ หนังสือค้ำประกันฯ หรืออื่นที่เหมาะสม
สินเชื่อเพื่อสถานศึกษาฯ	ให้กู้สำหรับภาคเอกชนเพื่อการจัดตั้งสถานศึกษาภาคเอกชน และสถาบัน ฝึกอบรมวิชาชีพที่มีมาตรฐานสูง นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู	เป็นนโยบายของรัฐบาลที่ให้ดำเนินปล่อยกู้กับข้าราชการครู โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดภาระในการชำระหนี้สินของข้าราชการครูที่มีเป็นจำนวนมาก มากให้ลดลง และมีสนับสนุนให้มีอาชีพอื่นเสริม โดยการจัดตั้งกลุ่มเพื่อ ประกอบอาชีพเสริมด้วย
สินเชื่อ SMEs	เป็นการให้กู้กับกิจการอุตสาหกรรม การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีวงเงินกู้ตั้งแต่ 100,000 บาท ถึง 50 ล้านบาท เป็นทั้งเงินกู้ระยะยาว และเงินเบิกเกินบัญชี หลักประกัน ได้แก่ เงินฝาก ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร และอื่น ๆ ที่เหมาะสม
สินเชื่อธนาคารประชาชน	เป็นการให้กู้เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและประชาชนที่ประกอบ อาชีพอิสระย่อย โดยฝึกให้มีการออมเงิน และกู้เงินไปชำระหนี้ลงทุน และ ยังมีการฝึกอาชีพ แนะนำเสริมอาชีพ ให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

การให้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินเป็นบริการ
สินเชื่อประเภทหนึ่งของธนาคารที่เรียกว่า “สินเชื่อเคหะ” (กรณีกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย) โดยมี
เงื่อนไขของการให้สินเชื่อ ดังนี้

คุณสมบัติของผู้กู้

- เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร
- อายุ 20 ปี บริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้อง
ไม่เกิน 65 ปี
- มีอาชีพและรายได้แน่นอน

วัตถุประสงค์ในการกู้

- ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร
- ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด
- ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น
- ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว

- ปลูกสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนหรือคู่สมรส
- ใ้ถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุดของตน หรือคู่สมรส จากสถาบันการเงิน หรือธนาคารออมสิน

จำนวนเงินให้กู้

- ไม่เกินร้อยละ 5 ล้านบาท โดยมีหลักเกณฑ์
 - ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินที่ดินพร้อมอาคาร หรือ ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินห้องชุด
 - ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรร ในกรณีที่ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรรในกรณีที่ซื้อห้องชุด ทั้งนี้โครงการจัดสรรดังกล่าวต้องเป็นโครงการที่ธนาคารพิจารณาให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อรายย่อย
 - กรณีกู้เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินของอาคารที่ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซม แต่ต้องไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินที่ดินและอาคาร

ระยะเวลาการให้กู้

- ไม่เกิน 30 ปี รวมอายุผู้กู้แล้วไม่เกิน 65 ปี

หลักประกันเงินกู้

- ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุดตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ซึ่งเป็นของผู้กู้หรือคู่สมรส และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ ตามความจำเป็น และมีทางสาธารณะประโยชน์ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก
- สิทธิการเช่าที่ดิน อาคาร หรือหลักทรัพย์อื่น ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารประกาศ
- ใช้สมุดฝากเงินออมสิน หรือสลากออมสินเป็นหลักประกันเพิ่มเติมได้

แนวทางการดำเนินงานในปี 2546

ธนาคารจะให้ความสำคัญในการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้ารายย่อยระดับกลางถึงระดับล่าง ทั้งบุคคลทั่วไป ผู้ประกอบการรายย่อย และองค์กรชุมชน ซึ่งเป็นลูกค้าหลักของธนาคาร โดยมุ่งพัฒนาและขยายสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเพิ่มการให้บริการทางการเงินให้มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันได้ทั้งระบบสถาบันการเงิน และที่ไม่ใช่สถาบันการเงินได้ และเพิ่มช่องทางการลงทุนและการให้สินเชื่อรายใหญ่ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร โดยจะมีการพัฒนาและปรับปรุงทั้งช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด โครงสร้างองค์กร บุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

**เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสินในเขต
กรุงเทพมหานคร**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องคำตอบหรือกรอกข้อความในช่องให้ตรงกับความจริงของท่าน
สำหรับผู้วิจัย**

- (1) เพศ ()
- () ชาย () หญิง
- (2) อายุ ()
- () 20 – 30 ปี () 31 - 40 ปี
- () 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
- (3) ระดับการศึกษา ()
- () ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.
- () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
- (4) อาชีพ ()
- () พนักงานบริษัทเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว
- () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () อื่น ๆ(โปรดระบุ)
- (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน ()
- () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 - 20,000 บาท
- () 20,001 - 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป
- (6) ท่านติดต่อใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน มาเป็นระยะเวลาานเท่าใด ()
- () ไม่เกิน 1 ปี () 1 - 3 ปี
- () 3 - 5 ปี () มากกว่า 5 ปี
- (7) วงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับอนุมัติจากธนาคาร ()
- () ไม่เกิน 750,000 บาท () ตั้งแต่ 750,001 – 1,000,000 บาท
- () ตั้งแต่ 1,000,0001 – 2,000,000 บาท () ตั้งแต่ 2,000,0001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารออมสิน

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องคำตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด	
1. จำนวนวงเงินกู้ที่ท่านได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของท่าน						()
2. ท่านมีความพอใจกับอัตราดอกเบี้ยของวงเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บจากท่าน						()
3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระต่อวงเงินกู้ของท่าน มีความเหมาะสม						()
4. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอยู่ในอัตราที่ยอมรับได้						()
5. เงื่อนไขการจ่ายชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสม เช่น เงินงวดที่ชำระ						()
6. การประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสม						()

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับรูปแบบของการให้บริการของธนาคารออมสิน

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย (/) ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด	
1. ธนาคารนี้มีฐานะของกิจการที่มั่นคง และมี ภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้						()
2. ขั้นตอนการติดต่อขอกู้เงินมีความสะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก						()
3. ช่องทางในการติดต่อขอกู้เงินมีหลายรูปแบบ เช่น ทาง Internet, ติดต่อสาขา, ตาม Booth ฯลฯ						()
4. ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขอกู้ จนถึงได้รับเงินกู้ มีความเหมาะสม						()
5. การส่งชำระคืนเงินกู้ มีความสะดวกสบาย มีให้เลือกหลายวิธี						()
6. ธนาคารมีความพร้อมในด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ ในการให้บริการกับลูกค้า						()
7. ท่านเห็นว่าบริการเสริมนอกจากวงเงินกู้ เช่น การทำประกันชีวิตให้กับลูกค้า เป็นบริการที่ เป็นประโยชน์ต่อท่าน						()

ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด	
8. สถานที่ทำการของธนาคารมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด และสวยงาม						()
9. สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งที่สะดวก ในการเดินทางมาใช้บริการ						()
10. พนักงานของธนาคารมีความสามารถในการ ให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง และเชี่ยวชาญ						()
11. พนักงานของธนาคารมีความสามารถในการ ตอบปัญหาหรือข้อสงสัยของลูกค้า						()
12. พนักงานของธนาคารมีมารยาทที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ และให้เกียรติลูกค้า						()
13. พนักงานของธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้า อย่างใกล้ชิด						()

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอลิสสา ชาติเชื้อ
วัน เดือน ปีเกิด	28 ตุลาคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอพญาไท กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การสอบบัญชี) วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายตรวจสอบภายใน) 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน