



การศึกษาค้นคว้าอิสระ

การศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ
ตามข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดปทุมธานี

A study of customer satisfaction towards and factors influencing the decision
to choose welfare loans under the Memorandum of Understanding between
government organizations and Krungthai Bank Public Company Limited
in Pathumthani Province

นางสาวนิตยา นิยมวัน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2558

การศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการตามข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดปทุมธานี

A study of customer satisfaction towards and factors influencing the decision to choose welfare loans
under the Memorandum of Understanding between government organizations and
Krungthai Bank Public Company Limited in Pathumthani Province

โดย

นางสาวนิศยา นิยมวัน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
พ.ศ. 2558

นิตยา นิยมวัน 2558 : การศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการตาม
ข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ ประชานกรรมการที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ชลดา หลวงพิทักษ์, Ph.D.
100 หน้า

สิทธิสวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ถือเป็นการให้สิทธิตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับและเป็นการ
เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามารับ
ราชการและรักษาบุคคลเหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ ธนาคารกรุงไทยจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อเพิ่มสิทธิสวัสดิการด้าน
สินเชื่อสำหรับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของบุคลากรในภาครัฐ ดังนั้น วัตถุประสงค์
ของการศึกษานี้ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐกับธนาคารกรุงไทย
2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐกับ
ธนาคารกรุงไทย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ตั้งแต่ มิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ. 2557
และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติพรรณนา เช่น ความถี่ อัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัดระดับความพึงพอใจในการใช้
บริการ และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35 อยู่ระหว่างช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 74.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี
หรือเทียบเท่า ร้อยละ 54.75 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 33 มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 55.75 เป็นผู้รับรายใหม่และ
ร้อยละ 48.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท การศึกษาด้านความพึงพอใจต่อใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการทั้ง 7 ด้าน
พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกายภาพอยู่ในระดับพอใจมาก ส่วน
ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่
มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
พบว่า ด้านอายุผู้กู้มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ในด้านความจำเป็นในการขอ
สินเชื่อและวงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ามีอยู่ และด้านอาชีพผู้กู้มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ได้แก่
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ และด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อของ
ผู้ให้บริการ

ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการควรเพิ่มความรวดเร็วและถูกต้อง ส่งเสริมด้าน
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น อีกทั้งควรชี้แจงรายละเอียดหลักเกณฑ์สินเชื่อให้กับผู้ขอสินเชื่อรับทราบเพื่อประกอบการ
ตัดสินใจขอสินเชื่อและเป็นการป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้าในภายหลัง

นิตยา นิยมวัน

ลายมือชื่อนิตยา

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

17 / 07 / 58

Nittaya Niyomwan, 2015: A study of customer satisfaction towards and factors influencing the decision to choose welfare loans under the Memorandum of Understanding between government organizations and Krungthai Bank in Pathumthani Province, Master of Economics in Business Economics, Department of Economics. Independent Study Advisor: Associate Professor Chollada Luangpituksa, Ph.D. 100 pages

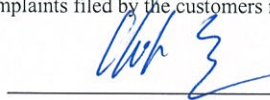
The welfares provided to government officers and state enterprise employees are fringe benefits in addition to their monthly salary. The aim of welfare grant is to encourage them to improve their performances as well as attracting people who are knowledgeable and talented to work government agencies. For this reason, Krungthai Bank co-operates with related departments to provide more welfare loans to government officers and state enterprise employees for the purpose of enhancing their quality of life. The purposes of this study are 1) to study customer satisfaction towards welfare loans offered by Krungthai Bank and 2) to investigate the relationship between personal factors and factors influencing their decision to use welfare loans for government organizations offered by Krungthai Bank. The data were collected from 400 questionnaires distributed to the sample group from June to August 2014. The collected data were analyzed using descriptive statistics to obtain frequency, percentage, standard deviation, and the level of customer satisfaction of welfare loans service. Chi-square was used to test the hypothesis and the result suggested 95 percent of confidence interval.

It was found from the findings that 35 percent of the respondents were aged between 31-40 years old, holding bachelor's degrees or equivalent. 54.75 percent of them worked for state enterprises, and 33 percent had 5 years' experience. 55.75 percent was new loan requesters, and 48.25 percent had the average monthly salary ranging from 10,001 to 20,000 baht per month. As for the study of 7 aspects of satisfaction towards welfare loans, the result suggested that products, price, distribution, marketing promotion and physical appearance were rated as "very satisfied", followed by personnel and service processes at "satisfied" level. Regarding investigate the relationship between personal factors and the loan requesters' behaviors, according to the hypothesis testing by Chi-square at 95 percent of confidence interval, it was found that the relationship between personal factors and the factors influencing their decision to use welfare loans for government organizations that there was a relationship between the age ranges of the loan requestors and their selection to use welfare loans for government organizations in terms of the needs to request for loans and current loan limits possessed by the customers. Furthermore, there was also a relationship between the occupations of the loan requestors and their selection to use welfare loans for government organizations in terms of people influencing the decision to request for loans, sources of information about the loans and the requestors' understanding of loan regulations.

In consequence, the bank should improve the quality of their personnel by developing their speed and reliable service, as well as advertising promotions and public relation channels; furthermore, the bank should accurately clarify the details of loan regulations to the customers to prevent any possible complaints filed by the customers in the future.



Student's signature



Advisor's signature

17 / 07 / 58

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะสำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร.ชลลดา หลวงพิทักษ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้การดูแลและเป็นกำลังใจ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ขอขอบคุณผู้บริหาร พนักงานธนาคารและลูกค้าทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์อำนวยความสะดวกซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ขอขอบคุณผู้เขียนตำรา เอกสารบทความต่างๆ ที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวมถึงขอขอบคุณพี่เจ้าหน้าที่ประจำโครงการทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำแนวทางการเรียน และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกท่านที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือผู้ศึกษาเป็นอย่างดี จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อนึ่งคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ขอมอบแด่พระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ สถาบันที่ให้การศึกษา และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นิตยา นิยมวัน

กรกฎาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
วิธีการศึกษา	7
ขอบเขตของการวิจัย	13
นิยามศัพท์	14
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	15
แนวคิดกับการบริการและคุณภาพการบริการ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
แนวคิดด้านกระบวนการตัดสินใจ	26
ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
กรอบแนวคิดในการศึกษา	35
สมมติฐานในการศึกษา	37
บทที่ 3 สันเขือสิทธิสวัสดิการธนาคารกรุงไทย	38
สันเขือสิทธิสวัสดิการธนาคารกรุงไทย	38
บทที่ 4 ผลการศึกษา	45
แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล	46
วิเคราะห์ความพึงพอใจ	53
แสดงข้อมูลด้านปัจจัยด้านการเลือกใช้บริการสินเขือ	62
วิเคราะห์ด้านปัจจัยด้านการเลือกใช้บริการสินเขือ	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการศึกษา	85
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	87
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งต่อไป	88
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	89
ภาคผนวก	92
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	93
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	99

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	รายชื่อกระทรวง ทบวง กรม ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง พ.ศ. 2545	2
1.2	สัดส่วนผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการเทียบกับสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งหมด ในจังหวัดปทุมธานี ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556	4
1.3	จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยในเขตปทุมธานี รวม ทั้งสิ้น 11 สาขา	9
3.1	วงเงินระยะเวลาที่ให้กู้ และหลักประกัน ตามคำสั่งที่ ธ. 809 / 2552 ให้จนถึงปัจจุบัน	40
3.2	วงเงิน oustanding สินเชื่อรวมกับวงเงิน outstanding สินเชื่อสิทธิ สวัสดิการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556	43
4.1	จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU)ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามเพศ	46
4.2	จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามอายุ	47
4.3	จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามระดับการศึกษา	48
4.4	จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.5	จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุการทำงาน	50
4.6	จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับรายได้	51
4.7	จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามการเข้าใช้บริการ	52
4.8	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการด้านผลิตภัณฑ์	53
4.9	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการด้านราคา	54
4.10	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการด้านสถานที่การให้บริการ	56
4.11	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการด้านส่งเสริมทางการตลาด	57
4.12	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการด้านพนักงาน	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการด้านกระบวนการให้บริการ	59
4.14	ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	60
4.15	จำนวน ร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ได้รับ	62
4.16	จำนวน ร้อยละของการรับทราบข้อมูลหลักเกณฑ์ในการกู้สินเชื่อ สวัสดิการ (MOU)	62
4.17	จำนวน ร้อยละของความจำเป็นในการขอกู้	63
4.18	จำนวน ร้อยละของวัตถุประสงค์ในการขอกู้	63
4.19	จำนวน ร้อยละของวงเงินขอกู้ที่ได้รับอนุมัติ	64
4.20	จำนวน ร้อยละของระยะเวลาที่กู้ยืม	64
4.21	จำนวน ร้อยละของช่วงเวลาที่ขอสินเชื่อ	65
4.22	จำนวน ร้อยละของจำนวนเงินกู้ที่มี	65
4.23	จำนวน ร้อยละของช่องการสมัคร	66
4.24	จำนวน ร้อยละของผู้ที่มีอิทธิพลในการขอกู้	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ	67
4.26	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ	68
4.27	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยทางด้านวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้ามีอยู่	69
4.28	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ	71
4.29	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ	72
4.30	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพผู้ใช้บริการสินเชื่อที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ	73
4.31	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพผู้ใช้บริการสินเชื่อที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.32	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพผู้ใช้บริการ สินเชื่อที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของ สินเชื่อสิทธิสวัสดิการ	76
4.33	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ กับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ	77

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบการคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิ สวัสดิการ	36
2.2	กรอบแนวความคิดของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิ สวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการภาครัฐ	37

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่ได้ให้ความสำคัญ ในเรื่องของการให้สิทธิสวัสดิการกับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มากขึ้น โดยสิทธิสวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหล่านี้ อาจจะประกอบไปด้วย สิทธิที่ได้จากการเบิกค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จความชอบ บำเหน็จบำนาญ และ รวมไปถึงการให้สิทธิสวัสดิการด้านสินเชื่อ โดยสิทธิสวัสดิการดังกล่าวจึงถือเป็นการให้สิทธิตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ และเพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้สึกสะดวกสบายและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต โดยทั้งนี้การให้สิทธิสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลล้วนเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผล ตลอดจนจงใจให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษานุคคลเหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ รวมถึง การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน

ธนาคารกรุงไทยก็ถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานหนึ่งที่เข้ามาส่งเสริมและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจ ในการให้สิทธิสวัสดิการด้านสินเชื่อประเภทต่างๆ อาทิเช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ข้าราชการ สินเชื่อชนวิญ และ สินเชื่อข้าราชการบำนาญ โดยการให้สินเชื่อดังกล่าวอยู่ภายใต้โครงการ การให้สิทธิสวัสดิการให้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามข้อตกลงหน่วยงาน บันทึกความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับธนาคารกรุงไทย (MOU-Memorandum Of Understanding)

โดยทางธนาคารเองนั้นก็ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้สินเชื่อ ให้สอดคล้องและตรงตาม ความต้องการต่างๆกับหน่วยงานที่ร่วมลงนาม MOU จนกระทั่ง ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2538 ทาง ธนาคารจึงได้มีการหารือร่วมกันกับองค์กรของรัฐและออกโครงการใหม่ขึ้น ว่าด้วยเรื่องระเบียบ สินเชื่อ นโยบายธนาคาร หมวดที่ 1 สินเชื่อบุคคล บท 15 “ ภายใต้โครงการเงินกู้ยืมเพื่อบริการให้ สวัสดิการแก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานรัฐวิสาหกิจ” โดย

สินเชื่อดังกล่าวมีจุดเด่นคือ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเหมือนสินเชื่ออื่นที่ผ่านมา เพียงแต่ระบุวัตถุประสงค์ไว้ใช้เพื่อการโอนยกประสงค์ทั่วไปของผู้ขอสินเชื่อเท่านั้น

แต่ในเวลาต่อมาทาง ธนาคารกรุงไทยได้มีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขให้สอดคล้องมากยิ่งขึ้น โดยวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2552 เป็นฉบับล่าสุดที่ใช้จนถึงปัจจุบัน เรื่องการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสินเชื่อนโยบายของธนาคาร รวมถึงสินเชื่อโครงการเงินกู้ส่วนบุคคลให้กับหน่วยงานของรัฐ หรือสินเชื่อเอกประสงค์เพื่อเป็นสวัสดิการข้าราชการ ว่าด้วยเรื่อง วงเงินกู้ระยะเวลาการให้กู้ และหลักประกัน และการทำนิติกรรมสัญญา โดยในปัจจุบัน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557 มีหน่วยงานที่ร่วมนาม MOU สินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารกรุงไทย จำนวน 227 หน่วยงาน จากองค์กรของรัฐและรัฐวิสาหกิจทั้งสิ้น 304 หน่วยงาน จากกระทรวงและส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวง (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1.1 รายชื่อกระทรวง ทบวง กรม ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง พ.ศ. 2545

• สำนักนายกรัฐมนตรี • กระทรวงกลาโหม • กระทรวงการคลัง • กระทรวงการต่างประเทศ • กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา • กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ • กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ • กระทรวงคมนาคม • กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม • กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	• กระทรวงพลังงาน • กระทรวงพาณิชย์ • กระทรวงมหาดไทย • กระทรวงยุติธรรม • กระทรวงแรงงาน • กระทรวงวัฒนธรรม • กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี • กระทรวงศึกษาธิการ • กระทรวงสาธารณสุข • กระทรวงอุตสาหกรรม
---	---

ที่มา : คลังความรู้ ราชบัณฑิตยสถาน , 2545

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยกำหนดในมาตรา 5 ให้มี กระทรวง และส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวง มีทั้งหมด 20 กระทรวง แบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ จำนวน 304 หน่วยงาน และในปัจจุบันได้มีหน่วยงานที่ร่วมนาม MOU กับทางธนาคารกรุงไทย จำนวน 227 หน่วยงาน เมื่อเทียบกับจำนวนหน่วยงานของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจทั้งหมดแล้วถือเป็น ร้อยละ 74.67 ที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการลงนามกับทางธนาคารกรุงไทยเรียบร้อยแล้ว

อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐจะได้รับประโยชน์จากการลงนาม (MOU) ในครั้งนี้ เนื่องจากการยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับข้าราชการ พนักงานหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เพราะโครงการสินเชื่อเพื่ออเนกประสงค์สำหรับข้าราชการช่วยเพิ่มสิทธิให้กับผู้กู้ ได้กู้ยืมในวัตถุประสงค์อื่นๆ ที่ไม่ต้องระบุอย่างชัดเจนเหมือนสินเชื่ออื่นๆ ที่ผ่านมา และยังเป็นการเอื้อประโยชน์ให้ทำธนาคารกรุงไทย ในการสร้างรายได้จากการปล่อยสินเชื่อในฐานกลุ่มลูกค้าข้าราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอีกด้วย

จากผลดำเนินการที่ผ่านมาในปี พ.ศ. 2555 พบว่าธนาคารกรุงไทยได้ปล่อยสินเชื่อวงเงิน ดอกเบี้ยต่ำ หรือสินเชื่อซอฟต์โลนจำนวน 300,000 ล้านบาท ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินนโยบายผ่านสถาบันการเงินภายในประเทศ อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 3 เป็นระยะเวลา 5 ปี เพื่อช่วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นผลพลอยได้ทำให้มีการขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของธนาคารกรุงไทย

โดยจากที่พบว่าจังหวัดปทุมธานีมียอดการปล่อยสินเชื่อสิทธิสวัสดิการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจเมื่อเทียบกับสัดส่วนลูกค้าสินเชื่อทั้งหมดจะพบว่าเป็นลูกค้าที่ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการสูงถึงร้อยละ 63.46 ของอัตราการปล่อยสินเชื่อทั้งหมดในจังหวัดปทุมธานี พบได้จากตารางที่ 2

ตารางที่ 1.2 สัดส่วนผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการเทียบกับสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งหมดในจังหวัดปทุมธานี
ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556

จำนวนลูกค้า : (คน)

ลำดับ	ชื่อสาขาในสังกัดสำนักงานจังหวัดปทุมธานี	สินเชื่อสิทธิ สวัสดิการ	สินเชื่อส่วนบุคคล รวมทั้งหมด	อัตราส่วนสินเชื่อ สิทธิสวัสดิการต่อ สินเชื่อรวม (ร้อยละ)
	ชื่อ			
1	สาขาปทุมธานี	2,598	3,366	28.07
2	สาขาอำเภอสามโคก	437	1,214	4.72
3	สาขาลาดหลุมแก้ว (แยกนพวงศ์)	533	1,034	5.76
4	สาขาพิทักษ์สันติ (ตลาดปทุมธานี)	513	917	5.54
5	สาขาลาดไทย	750	1,058	8.10
6	สาขามร.ศูนย์รังสิต	345	496	3.72
7	สาขานิคมอุตสาหกรรม นวนคร	10	201	0.11
8	สาขาเทศบาลโก่โลดส์ นวนคร	64	113	0.69
9	สาขาลาดพูนทรัพย์	195	317	2.11
10	สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	384	433	4.15
11	สาขาลองหลวง	49	204	0.53
		5,878	9,353	63.46

ที่มา : ข้อมูลสินเชื่อส่วนบุคคลสำนักงานเขตปทุมธานี ธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556

จังหวัดปทุมธานี มีธนาคารกรุงไทย ทั้งสิ้น 11 สาขา โดยแต่ละสาขาจะที่มีจำนวนลูกค้าสินเชื่อที่แตกต่างกันไป ตามขนาด และเขตพื้นที่ดูแล จากการรวบรวมธนาคารกรุงไทย จะพบว่า จังหวัดปทุมธานีมียอดสินเชื่อสิทธิสวัสดิการข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจสูงคิดเป็น ร้อยละ 64.57 ของสัดส่วนสินเชื่อทั้งหมด เนื่องจาก จังหวัดปทุมธานี มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจหลายองค์กร อาทิเช่น สำนักใหญ่กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ สรรพสามิต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี เขต 1 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวเป็นฐานลูกค้าข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ของธนาคารกรุงไทย

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้นผู้ค้นคว้าวิจัยจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐในเขตปทุมธานี และนำผลจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับงานด้านการบริการสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ อีกทั้งศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการของกลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจกับธนาคารกรุงไทย เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และเสนอสำนักงานเขตปทุมธานี เพื่อปรับปรุงให้ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อตรงตามความต้องการลูกค้าสินเชื่อกลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้การให้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการของ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารกรุงไทย จำนวน 11 สาขาในเขตพื้นที่ปทุมธานีที่มีต้องานบริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการของ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารกรุงไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลที่ได้จากปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ MOUของธนาคารกรุงไทยไปเป็นแนวทางในการจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ให้บริการที่เป็น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจทั้งสิ้น
2. ผลจากงานวิจัยใช้เป็นข้อมูลให้แก่ ผู้จัดการสำนักงานเขตปทุมธานี ผู้จัดการสาขา 11 สาขาในเขตปทุมธานี ของธนาคารกรุงไทย เพื่อนำไปกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุก และเจาะลึกเฉพาะกลุ่มพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ให้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ MOU ของธนาคารกรุงไทย พร้อมทั้งทราบถึงปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพ และสร้างมาตรฐานการบริการให้ทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์เอกชนอื่นต่อไป

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการของ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ปทุมธานี ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1.กลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสุ่มตัวอย่าง
- 3.เครื่องมือที่ใช้ในการในการศึกษา
- 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.งบประมาณที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ทั้งการประเภทกู้ใหม่ และกู้เพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาจากบัญชีเดิมที่มีอยู่แล้ว จำนวน 400 คน โดยแยกตามพื้นที่ของผู้ใช้บริการ ณ. สาขาของธนาคารในเขตปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 11 สาขา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) ดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากประชากร โดยใช้สูตรของ Yamane โดยให้ความคลาดเคลื่อนได้ .05

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

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมเกิดขึ้นได้

เมื่อประชากรผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2556 จำนวนทั้งสิ้น 5,878 คน (N)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{5,878}{1 + (5,878)(0.05)^2} = 375 \\ &\approx 400 \end{aligned}$$

ดังนั้นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ = 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารในเขตปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 11 สาขา แบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) ดังนี้ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 1.3 จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยในเขตปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 11 สาขา จำแนกตามจำนวนผู้ขอสินเชื่อในแต่ละสาขาและตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อสาขาในสังกัดสำนักงานเขตปทุมธานี	สินเชื่อ สิทธิสวัสดิการ	จำนวนลูกค้า (คน)
	ชื่อ		การออกแบบสอบถามตามสัดส่วนการอนุมัติสินเชื่อ
1	สาขาปทุมธานี	2,598	173
2	สาขาอำเภอสามโคก	437	29
3	สาขาลาดหลุมแก้ว (แยกนพวงศ์)	533	36
4	สาขาพิทักษ์สันติ (ตลาดปทุมธานี)	513	34
5	สาขาทลาดไธ	750	50
6	สาขามร.ศูนย์รังสิต	345	23
7	สาขานิคมอุตสาหกรรม นวนคร	10	1
8	สาขาเทศบาลไธส นวนคร	64	8
9	สาขาทลาดพุนทรัพย์	195	13
10	สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	384	29
11	สาขาทลาดหลวง	49	4
		<u>5,878</u>	<u>400</u>

ที่มา : ข้อมูลสินเชื่อส่วนบุคคลสำนักงานเขตปทุมธานี ธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556

เครื่องมือที่ใช้ในการในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามรายละเอียดส่วนตัวเฉพาะที่เป็นข้อเท็จจริง และเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่รับบริการ ประเภทบริการ สินเชื่อ และประสบการณ์จากการใช้บริการ เป็นแบบให้เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านส่วนประสมตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ อาทิเช่น การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นตัวแปรตามในการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นการนำมาตรวัด แบบ Likert มาปรับใช้ มี 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นการนำมาตรวัดแบบ Likert มาปรับใช้ โดยแบ่งคำถามเป็นเชิงบวก และคำถามเชิงลบ

ส่วนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสินเชื่อของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ทั้งการประเภทกู้ใหม่ และกู้เพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาจากบัญชีเดิมที่มีอยู่แล้ว จำนวน 400 คน โดยแยกตามพื้นที่ของผู้ใช้บริการ ณ. สาขาของธนาคารในเขตปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 11 สาขา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ข้อมูลจากการรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานที่ศึกษา ซึ่งได้มาจากเอกสารทางวิชาการ อินเทอร์เน็ต งานศึกษาที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดพิทยาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากศึกษาที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุด สถาบันการศึกษาต่างๆ และวารสารการเงินธนาคาร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ได้รับในภาพรวมและในด้านต่างๆ โดยการให้สถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมต่อการให้บริการในด้านต่างๆ โดยการวิเคราะห์จะให้ค่าทางสถิติ Chi – square

การทดสอบในกรณีตัวแปรสองตัวนี้เป็นการทดสอบเพื่อดูว่า ตัวแปรสองตัวนี้มีความ เกี่ยวข้อง
หรือสัมพันธ์กันการทดสอบโดยใช้สูตร จำนวน χ^2_{test} คือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

χ^2 = ค่าสถิติไคสแควร์

O_{ij} = ความถี่ที่ได้จากการสังเกต (Observed Frequency) ในแถวที่ I คอลัมน์ที่ j

E_i = ความถี่ที่คาดหวัง (Expected Frequency) ในแถวที่ I คอลัมน์ที่ j

r_i = ผลรวมของแนวนอน (Row)

c_j = ผลรวมของแถวแนวตั้งหรือหลัก (Column)

n = ความถี่รวมทั้งหมด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ MOU ของ ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 11 สาขา ได้แก่ สาขาปทุมธานี สาขาอำเภอสามโคก สาขาลาดหลุมแก้ว (แยกนพวงศ์) สาขาพิทักษ์สันติ (ตลาดปทุมธานี) สาขาตลาดไท สาขามธ. ศูนย์รังสิต สาขานิคมอุตสาหกรรม นวนครสาขาเทสโก้โลตัสนวนคร สาขาตลาดพุนทรัพย์ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ และ สาขาคลองหลวง

ทั้งนี้ผู้ให้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ MOU กับทางธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี ทั้งประเภทผู้ขอกู้ใหม่และผู้ขอกู้เพิ่มเติม (มีบัญชีเงินกู้เดิม) รวมถึงผู้ขอขึ้นเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาเงินเพิ่มเติม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจาก ของ Yamane สมมุติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากสูตรคำนวณอยู่ที่ 400 คน เป็นจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมในกลุ่มประชากรทั้งหมด 5,878 คน

ด้านระยะเวลาการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) อยู่ในช่วงเดือน มิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ. 2557 เนื่องจากเป็นส่วนไตรมาสที่ 3 ที่ต้องกระตุ้นยอดสินเชื่อในช่วงไตรมาสที่ 3 และ 4 ให้บรรลุตามเป้าหมายสินเชื่อเนกประสงค์ข้าราชการในจังหวัดปทุมธานี

นิยามศัพท์

สินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ลงนาม MOU หมายถึง สินเชื่อที่ให้สิทธิสวัสดิการแก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามข้อตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัด โดยหลักสำคัญคือทางหน่วยงานต้นสังกัดต้องทำหน้าที่เงินเดือนพนักงาน เพื่อชำระให้กับทางธนาคารกรุงไทย โดยประเภทสินเชื่อประกอบไปด้วยสินเชื่อส่วนบุคคล ได้แก่สินเชื่อเอนกประสงค์ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

บริการด้านเชื่อ หมายถึง การให้บริการกู้ยืมเงินขอ ผู้ขอู้ใหม่และผู้ขอู้เพิ่มเติม (มีบัญชีเงินกู้เดิม) รวมถึงผู้ขอู้เปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาเงินเพิ่มเติม กับทางธนาคารกรุงไทย

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย เจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาทุกระดับชั้น จำนวน 11 สาขาในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการลงนาม MOU ได้แก่ กลุ่มข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาเรื่องการการศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการตามข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี มีแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆเกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ
4. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจบริการ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ

เนื่องจากธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจที่อยู่ในประเภทองค์กรบริการ (Service Organization) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกองค์กรที่เรียกว่าลูกค้าหรือผู้ให้บริการ นั่นเอง องค์กรเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของคนหลายกลุ่มทั้งที่เป็นสมาชิกและมีใช่เป็นสมาชิกขององค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดต่อคบหากันระหว่างองค์กรกับลูกค้า และสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับลูกค้าก็คือผลิตผลขององค์กรนั่นเองและความหมายของผลิตผลองค์กร หมายถึงสินค้าหรือบริการที่องค์กรหรือบุคคลสร้างขึ้นแล้วจัดสรรให้ลูกค้าใช้ (นิภาวรรณ, 2531: 8)

ความหมายของบริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่าบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ 2530 ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำ ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมิต ศัชนุกร (2542: 13) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำ ให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ธาริณี เมฆานุเคราะห์ (2542: 49) ได้ให้ความหมายคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ นั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542: 6) ให้ความหมายคำว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำ ให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

ประสาร มฤคพิทักษ์ (2546: 13) ให้ความหมายคำว่า บริการ คือ งานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้และการรับทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงของความสะดวกสะอาด ถูกต้อง และรวดเร็วด้วยอัธยาศัยไมตรี

Kotler (2543) ให้ความหมาย การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

2.1.1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

2.1.1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

2.1.1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

2.1.1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

2.1.1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

2.1.1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

2.1.1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2.1.2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

2.1.3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

2.1.4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

เทคนิคในการสร้างภาพพจน์ของการบริการที่ดี

ในการศึกษาเรื่องเทคนิคในการสร้างภาพพจน์ของการบริการที่ดีนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นไว้ดังต่อไปนี้

ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย (2537: 29) กล่าวว่า ภาพพจน์ของการบริการที่ดี หมายถึง การช่วยให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมองเห็นจุดแข็งของสินค้าหรือคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้ให้บริการนำเสนออย่างชัดเจนที่สุด และจะต้องแน่ใจว่าในการให้บริการทุกครั้งผู้ให้บริการได้ทำทุกวิถีทางเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจทั้งในการบริการ และหน่วยงานที่ให้บริการนั้นๆจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการทำให้เขารู้สึกว่าเป็นบุคคลพิเศษ มีคุณค่าและได้รับความนับถือวิธีการทั้งหมดนี้ไม่มีขั้นตอนตายตัวขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการแต่ละรายผู้ให้บริการสามารถสร้างสมชื่อเสียงขององค์กรได้ ถ้าสามารถดำเนินได้ตลอดเวลาว่าแต่ละครั้งที่ทำการติดต่อผู้ใช้บริการจะเป็นช่วงเวลาที่สามารถทำให้ภาพพจน์ดีขึ้นหรือเลวลง เพราะทุกคนล้วนมีส่วนในการสร้างเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วยกันทั้งสิ้น

นิคม สะอาดเอี่ยม (2539: 29) กล่าวว่า การที่ผู้รับบริการจะรู้สึกประทับใจหรือไม่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ให้บริการพูด แต่เป็นวิธีการพูดหรือนำเสนอมากกว่า โดยเฉพาะในสถานการณ์แบบเผชิญหน้ากันนั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการดูดีหรือไม่เพียงใดอีกด้วย ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรหมั่นทบทวนภาพลักษณ์ในเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้

1. วิธีการที่ผู้ให้บริการนั่งหรือยืนมีความกระตือรือร้นหรือชวนง่วงนอน
2. การแสดงออกทางสีหน้า แสดงให้เห็นว่าเหนื่อยหน่าย ทำหน้านิ่งคิ้วขมวดหรือมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ
3. ความสดชื่น ความเต็มใจในการให้บริการพร้อมที่จะฟังผู้ใช้บริการแม้ว่าจะน่าเบื่อหน่าย
4. เสื้อผ้า ทรงผม และการแต่งกายถูกกาลเทศะ
5. มนุษย์สัมพันธ์ หรือความชัดเจนในการสนทนาเป็นไปในการให้ความช่วยเหลือหรือตรงกันข้าม
6. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันระหว่างผู้ให้บริการและภายในหน่วยงาน
7. สภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการต้อนรับหรือมีเสียงอีกที่รบกวนการมาใช้บริการ
8. "นาทีแรก" ที่พบกับผู้ใช้บริการเป็นช่วงเวลาที่มีความสำคัญที่สุด ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการจะดำเนินไปอย่างราบรื่นหรือไม่ก็อยู่ที่นาทีทองนี้ การกล่าวคำ ทักทายหรือกิริยาที่แสดงกับผู้ใช้บริการถ้าผิดพลาดในขั้นตอนนี้ก็เป็นการยากที่จะเรียกคะแนนกลับคืนมาได้

9. อย่าให้ผู้ให้บริการต้องรอ การรอคอยสร้างความกังวล เช่น การให้ผู้ให้บริการรอคอยโทรศัพท์ ถ้าเป็นไปได้ควรบอกกับผู้ให้บริการว่าจะติดต่อโดยโทรศัพท์กลับไปดีกว่าปล่อยให้รอนาน

10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการประหนึ่งว่าเขาคือผู้ให้บริการรายแรกของวันนั้น

11. ในการติดต่อสื่อสารอย่าลืมที่จะสบสายตาวลเวลาพูดคุยกับผู้ให้บริการ

12. รอยยิ้มการพูดคุยด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการเป็นอย่างมาก

13. สื่อสารกับผู้ให้บริการด้วยคำ พูดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และแสดงออกถึงความเป็นมิตรควรมองหาสิ่งที่ดีในตัวผู้รับบริการและกล่าวชม

14. หลีกเลี่ยงการทำ ตัวยุ่งยากมากเกินไปจนลืมเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ขอมอดทนและถ้า บากเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ

15. ทุกครั้งที่จบการสนทนากับผู้ให้บริการ ควรกล่าวสรุปถึงสิ่งที่รับปากว่าจะไป

ดำเนินการและตรวจสอบว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ และเสนอตัวให้ความช่วยเหลือหากผู้ให้บริการต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมชาติให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆที่ได้กำหนดไว้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกลับมาให้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการไว้ดังนี้

Zeithaml (อ้างถึงใน ธาริณี, 2542: 21) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality) ว่า หมายถึง การประเมินของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ

Parasuraman และคณะ (อ้างถึงใน ธาริณี, 2542: 21) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะภาพรวม(Global Judgment) ซึ่งเป็นคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ (Perceived Service) คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความน่าเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและความทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการที่เหมาะสม

สรุปได้ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การประเมินคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการตามการรับรู้ ซึ่งเป็นบริการที่ได้รับตามความคาดหวังและเกิดความพึงพอใจ หรือเป็นผลจากการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการระหว่างบริการตามความคาดหวังกับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริงผลลัพธ์คือความ พึงพอใจในบริการนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Philip Kotler (2003) ได้อธิบายสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล เช่น รู้สึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความพึงพอใจ จะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้กับความคาดหวัง ลูกค้านำมาสู่ความรู้สึกถึงความพึงพอใจใน 3 ระดับอย่างกว้างๆ ดังนี้

1. ความรู้สึกไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ลูกค้าได้รับน้อยกว่าความคาดหวัง
2. ความรู้สึกพอใจ (Satisfied) เมื่อสิ่งที่ลูกค้าได้รับเป็นไปตามสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง
3. ความรู้สึกยินดีหรือพอใจสูงสุด (Highly Satisfied or Dissatisfied) เมื่อสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้นสูงกว่าระดับความคาดหวังของลูกค้า

ได้อธิบายความหมายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่าเกิดขึ้นจากความแตกต่างกันระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นจากความแตกต่างกันระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลซึ่งความคาดหวังของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันอันเป็นผลมาจากประสบการณ์และความรู้ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต ในส่วนของผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับหรือเกิดขึ้นจากการที่ใช้ผลิตภัณฑ์นั้นเกิดขึ้นมาจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างมูลค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่า ต้นทุนของลูกค้านั้นเอง ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า (Price) นั้นเอง

วิรุพ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

สอดคล้องกับ จัตตรัชย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหาประโยชน์ไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

การวัดระดับความพึงพอใจ

ภณิกา ชัยปัญญา (2545) ได้เสนอวิธีการติดตามและวัดระดับความพึงพอใจ ของ ผู้บริโภคซึ่งสามารถกระทำได้ 3 วิธี ดังนี้

1.การใช้แบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามได้อย่างอิสระ ซึ่งคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2.การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยตรงกลับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยทักษะในการพูดที่ดี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนและหลังการรับบริการ เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า ความถี่ในการมาใช้บริการ การวัดความพึงพอใจด้วยการสังเกตต้องอาศัยระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน เพื่อให้ได้รับถึงผลของระดับพึงพอใจได้อย่างถูกต้อง

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า วิธีการในการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายรูปแบบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก เป้าหมายในการสำรวจ จึงจะส่งผลให้การวัดระดับความพึงพอใจนั้นได้ข้อมูลที่ต้องการ และมีความน่าเชื่อถือ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั้งเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อ

ได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروید

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชารินี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

2.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

2.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาติที่ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ทฤษฎีนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้ซื้อ คือ รูปแบบการตอบรับต่อสิ่งเร้า ซึ่งสิ่งเร้าภายนอก สภาวะแวดล้อมทางการตลาดจะเข้าไปสู่การตัดสินใจซื้อดังนี้ (Kotler,2003)

1.คุณลักษณะของผู้ซื้อจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อดังนี้

1.1 ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ เด็กที่กำลังเจริญเติบโตจะเรียนรู้สิ่งต่างๆในเรื่องค่านิยมการรับรู้ความพอใจและพฤติกรรมผ่านทางสถาบันครอบครัวและสถาบันหลักอื่นๆ

1.2 ปัจจัยทางสังคม เช่น กลุ่มอ้างอิง ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลทั้งหมดที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อทัศนคติและพฤติกรรมรอบครัว ตลอดจนบทบาทและสถานภาพ

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ลำดับชั้นวงจรชีวิต และอายุของผู้ซื้อ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต รวมถึงบุคลิกภาพ และความคิดเกี่ยวกับตนเอง

1.4 ปัจจัยทางจิตวิทยา จะเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจบุคคลหนึ่งๆมีความต้องการในสิ่งต่างๆ ให้หลายประการ ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต และเกิดขึ้นจากภาวะดังเครียดทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกไม่สบาย เป็นต้น ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการของสิ่งจำเป็นทางจิตใจ ที่เกิดจากภาวะดังเครียดทางจิต หรือความไม่สบายใจ เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ หรือการเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นต้น ความต้องการทางจิตเกิดขึ้นจากแรงจูงใจที่มีความรุนแรงมากพอที่จะกระตุ้นให้ความต้องการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมได้

2. ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น ผู้บริโภคจะผ่านขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

2.1 การตระหนักถึงปัญหาโดยผู้บริโภครู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างภาวะความต้องการที่แท้จริงและพึงปรารถนา ซึ่งความแตกต่างอาจถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก ดังนั้นนักการตลาดจึงจำเป็นต้องระบุสถานการณ์ที่กระตุ้นความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาให้ได้และเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคหลายๆคน ทำให้นักการตลาดสามารถระบุสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในหมวดสินค้าหนึ่งๆ มากที่สุดนั้นมีอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่สามารถกระตุ้นความสนใจของผู้บริโภคมากที่สุด

2.2 การค้นหาข้อมูลข่าวสาร เมื่อผู้บริโภคได้รับการกระตุ้น จะมีแนวโน้มที่ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับด้วยกันคือ ภาวะการค้นหาค้นหาข้อมูลแบบธรรมดา เรียกว่า การเพิ่มการพิจารณาให้มากขึ้น เช่น การเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ามากขึ้น และในระดับถัดมา บุคคลอาจเข้าสู่การค้นหาข้อมูลข่าวสารอย่างกระตือรือร้น โดยการอ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ถามเพื่อนและยังเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ เพื่อการเรียนรู้กับสินค้า

2.3 การประเมินทางเลือกผู้บริโภคประมวลข้อมูลเกี่ยวกับตราสินค้าเชิงเปรียบเทียบ และทำการตัดสินใจมูลค่าของตราสินค้านั้นๆ ในขั้นตอนสุดท้ายอย่างไร ความจริง คือ กระบวนการ ประเมินผลเพื่อประกอบการตัดสินใจนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย หรือเป็นกระบวนการเพียงกระบวนการเดียว ผู้บริโภคทุกคนหรือแม้กระทั่งเพียงคนเดียว จะมีกระบวนการประเมิน เพื่อการตัดสินใจหลาย กระบวนการด้วยกันและแบบกระบวนการประเมินของผู้บริโภคส่วนใหญ่มีพื้นฐานอยู่บนทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งมองว่าผู้บริโภคทำการตัดสินใจซื้อโดยอาศัยจิตใต้สำนึกและมีเหตุผลสนับสนุน

2.4 การตัดสินใจซื้อ ในขั้นตอนการประเมินทางเลือกนี้ ผู้บริโภคจะสร้างรูปแบบ ความชอบในระหว่างตราสารต่างๆ ที่มีอยู่ทางเลือกเดียวกัน นอกจากนี้ผู้บริโภคอาจสร้างรูปแบบความ ตั้งใจในการซื้อไว้ที่ตราสินค้าที่ชอบมากที่สุด แต่อาจมี 2 ปัจจัย ที่เข้ามาสอดแทรกความตั้งใจ และการ ตัดสินใจในการซื้อคือ

2.4.1. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้อื่น ซึ่งจะมีผลต่อทางเลือกที่ชอบมาน้อย เท่าใด ขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ ความรุนแรงของทัศนคติในแง่ลบของผู้อื่นที่มีต่อทางเลือกที่พอใจของผู้บริโภค และแรงจูงใจของผู้บริโภคที่จะคล้อยตามความต้องการของผู้อื่น

2.4.2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า อาจเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการตั้งใจซื้อได้

2.5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อ หลังจากซื้อ หลังจากซื้อสินค้ามาแล้ว และผู้บริโภคจะมี ประสพการณ์ตามระดับของความพอใจหรือไม่พอใจในระดับหนึ่งระดับใด โดยงานของนักการตลาด ไม่ใช่จะจบหลังจากที่สินค้าได้ถูกขายออกไปแล้วแต่นักการตลาดต้องคอยตรวจสอบความพอใจหลัง การซื้อของผู้บริโภคอีกด้วย

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ส่วนประสมการตลาด (marketing mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจนำมาใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดเครื่องมือทางการตลาดนี้เรียกว่า 4Ps ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ ในแต่ละ P เป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) ประกอบด้วย ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ คุณภาพ การออกแบบ รูปทรง ตรายี่ห้อ บรรจุภัณฑ์หรือหีบห่อ การรับประกัน ขนาดและรูปร่างการบริการ เป็นต้น

2. ราคา (price) ประกอบด้วย ราคาสินค้า ส่วนลด การรับรู้ราคาสินค้าของผู้บริโภคระยะเวลาการจ่ายเงิน เป็นต้น

3. สถานที่จำหน่าย (place) ประกอบด้วย ช่องทางการจำหน่าย สถานที่จำหน่ายสินค้า สินค้าคงคลัง การขนส่ง เป็นต้น

4. การส่งเสริมการขาย (promotion) ประกอบด้วย การส่งเสริมการขาย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายตรง การส่งเสริมการขายโดยผ่านตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น

การใช้ส่วนประสมทางการตลาดจะส่งผลต่อการนำเสนอสินค้าให้กับผู้บริโภคสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย ซึ่งธุรกิจสามารถเปลี่ยนแปลงช่องทางการจำหน่ายสินค้าในระยะยาว ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยในระยะสั้น จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดได้ และในมุมมองของผู้บริโภคเครื่องมือทางการตลาดนี้จะแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภคได้

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537, หน้า 30-31) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด (marketing mix) ในการดำเนินธุรกิจทุกประเภทจะมีปัจจัยต่าง ๆ มากระทบการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานทางการตลาด จะมีปัจจัย 2 อย่าง คือ ปัจจัยภายในของกิจการ (internal factors) ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการสามารถควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายของกิจการ คือ ส่วนประสมการตลาด ปัจจัยภายนอก (external factors) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของกิจการไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น ต้องปรับปัจจัยภายในให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง คู่แข่งขัน วัฒนธรรม กฎหมาย และเทคโนโลยี

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ ที่กิจการจะต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย หมายถึง ความเกี่ยวข้องกันของ 4 ส่วน คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย ระบบการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดถือว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ ต้องใช้ร่วมกันทั้ง 4 อย่าง วัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (ตลาดเป้าหมาย) ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ตัวสินค้า ราคา การจัดจำหน่าย การแจกจ่ายตัวสินค้าและส่งเสริมการตลาด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ค้นคว้าได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อและบริการ โดยเรียงลำดับตามรายชื่อดังต่อไปนี้

ลดภาพ จาตุวรรณ์ (2546) ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสด และปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทำการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวน 102 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวน 298 ตัวอย่าง ในปี พ.ศ. 2546 โดยทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเชิงพรรณนา การศึกษาสาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองโลจิต และ การศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน

ผลการศึกษาพบว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสนับสนุนพฤติกรรมการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยของนักศึกษา อย่างไรก็ตาม นักศึกษาส่วนใหญ่ยังนิยมใช้เงินสดชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่าใช้บัตรเครดิต โดยการเพิ่มขึ้นของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่อยู่ในวัยทำงาน และการได้รับสินเชื่อเพื่อการบริโภคจากการมีบัตรเครดิตเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ให้นักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้เงินสดชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้บัตรเครดิต อย่างไรก็ตามการเพิ่มขึ้นของอายุนักศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว การได้รับความสะดวก และความปลอดภัยจากการพกพาบัตรเครดิต จะทำให้นักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้เงินสด ทั้งนี้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ได้แก่ เพศ ชั้นปี การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว โดยนักศึกษาชายใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตน้อยกว่าผู้หญิง และการเพิ่มขึ้นของชั้นปีการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ส่งผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

จากการตรวจสอบเอกสารเล่มนี้ได้้นำการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาสาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และกำหนดปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จึงได้นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อในด้านต่างๆ ในงาน

นพรุจ พูลธัญกิจ (2547) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของเกษตรกรในจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรในจังหวัดสิงห์บุรีที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยได้ทำการศึกษาสภาพทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคม เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 รายจาก 6 อำเภอ ในจังหวัดสิงห์บุรี ช่วงปี พ.ศ. 2547 โดยนำข้อมูลได้จากระบบสอบถามมาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive table) เพื่อให้ทราบถึงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าไคสแควร์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของเกษตรกรในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อปี สถานภาพสมรส และอาชีพหลัก ซึ่งปัจจัยดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้าน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ การให้บริการของพนักงานธนาคาร และความสะดวกในเรื่องระยะทางระหว่างบ้านกับที่ตั้งของสาขา ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในขณะที่ เพศ และระดับการศึกษาของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารและความสะดวกในเรื่องระยะทางระหว่างบ้านกับที่ตั้งสาขาดำเนินการ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากการตรวจสอบเอกสารเล่มนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรมีความสัมพันธ์และไม่มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้าน ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อปี สถานภาพสมรส และอาชีพหลัก โดยทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่า ไคสแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นประเด็นที่จำทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อต่อไป

นิตยา กิวิรรณา (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรีและทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการโดยจำแนก

ตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้คือผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน จำนวน 400 คน ในปี พ.ศ. 2556 โดยการออกแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่า F- test T-test (One –Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีผลต่าง LSD โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.50 สถานภาพสมรส คือ ร้อยละ 45.00 อายุ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ทั้งในภาพรวมและด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านผลิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการตรวจเอกสารเล่มนี้ทำให้สามารถนำ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านผลิภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อ มาประยุกต์ใช้ในการทำการศึกษาได้

พันนันท ปิตกมลสวัสดิ์ (2556) ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งในเขตอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 5 ธนาคาร ประกอบไปด้วย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารทหารไทย จำนวน 324 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่า ไคสแควร์ F- test T-test และค่าเฉลี่ย ร้อยละ ที่กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการโมบายแบงก์กึ่งจากพนักงานธนาคารเป็นผู้แนะนำ และธุรกรรมที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือการโอนเงิน โดยสาเหตุที่ทำให้เลือกใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งมากที่สุดคือสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมส่วนใหญ่ใช้บริการ 9-12 ครั้งต่อเดือนช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือช่วงเวลา 18.00 -23.00 น.และมีประสบการณ์ในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งมานานมากกว่า 1 ปี ด้านความพึงพอใจทางทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้าน

บุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในบริการ โมบาย แบนด์ก็งอยู่ในระดับมาก

จากการตรวจสอบเอกสารเล่มนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โมบายแบนด์ก็ง ลักษณะกลุ่มของลูกค้าที่แตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการการเลือกใช้บริการที่ต่างกัน และจากการตรวจสอบเอกสารเล่มนี้ยังได้ทำการศึกษาด้านความพึงพอใจทางทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าที่ใช้บริการ โมบายแบนด์ก็งทางทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นประเด็นความสนใจที่จะทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ซื้อสินค้าและผู้ซื้อสินค้าเชื่อ

สุธี เจริญศิวาวาทย์ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ประชากรที่ใช้ศึกษา คือลูกค้าที่ใช้บริการรายใหม่ และรายเดิมที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร วิธีการศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย ในปี พ.ศ. 2556 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่า ไคสแควร์ Correlation F- test T-test และความถี่ ร้อยละ ที่กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ 35,001-45,000 บาท 2) ผลการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เลือกบ้านเดี่ยว เป็นที่อยู่อาศัยที่ลูกค้าที่ใช้บริการมากที่สุด วงเงินที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่มีวงเงินระหว่าง 1,000,001- 2,000,000 บาทระยะเวลาในการผ่อนชำระส่วนใหญ่ 26—30 ปี และเป็นการขอสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านในการอยู่อาศัยเอง ส่วนมากจะทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโฆษณา และสื่อออนไลน์ โดยผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ คือ ตัวผู้กู้เอง

จากการตรวจสอบเอกสารเล่มนี้ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อ ทำให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จึงได้แนวคิดดังกล่าวมาเป็นประเด็นที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอสินเชื่อได้

Okumus. H.S (2005) Journal of Economic Cooperation, 26(4), 51-86. ศึกษาวิจัยเรื่อง Interest-free banking in Turkey: a study of customer satisfaction and bank selection criteria ผลการศึกษาพบ ธนาคารปลอดดอกเบี้ยในตุรกีได้การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและเกณฑ์การเลือกธนาคารจากในการเข้าใช้บริการของลูกค้า โดยได้ทำการประเมินช่องทางการให้บริการในแปดสิบรายการเพื่อตรวจสอบสาเหตุหลักของลูกค้า อาทิเช่นการใช้บริการช่องทางสาขา การใช้ช่องทางการบริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตู้เอทีเอ็ม ตู้เงินฝาก การใช้บริการช่องทางจากการออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต การใช้ช่องทางผ่านทาง Call center โดยสำรวจความพึงพอใจของแบบสอบถามที่ใช้เกณฑ์ที่พึงพอใจของลูกค้าและเพื่อการดำเนินงานสอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

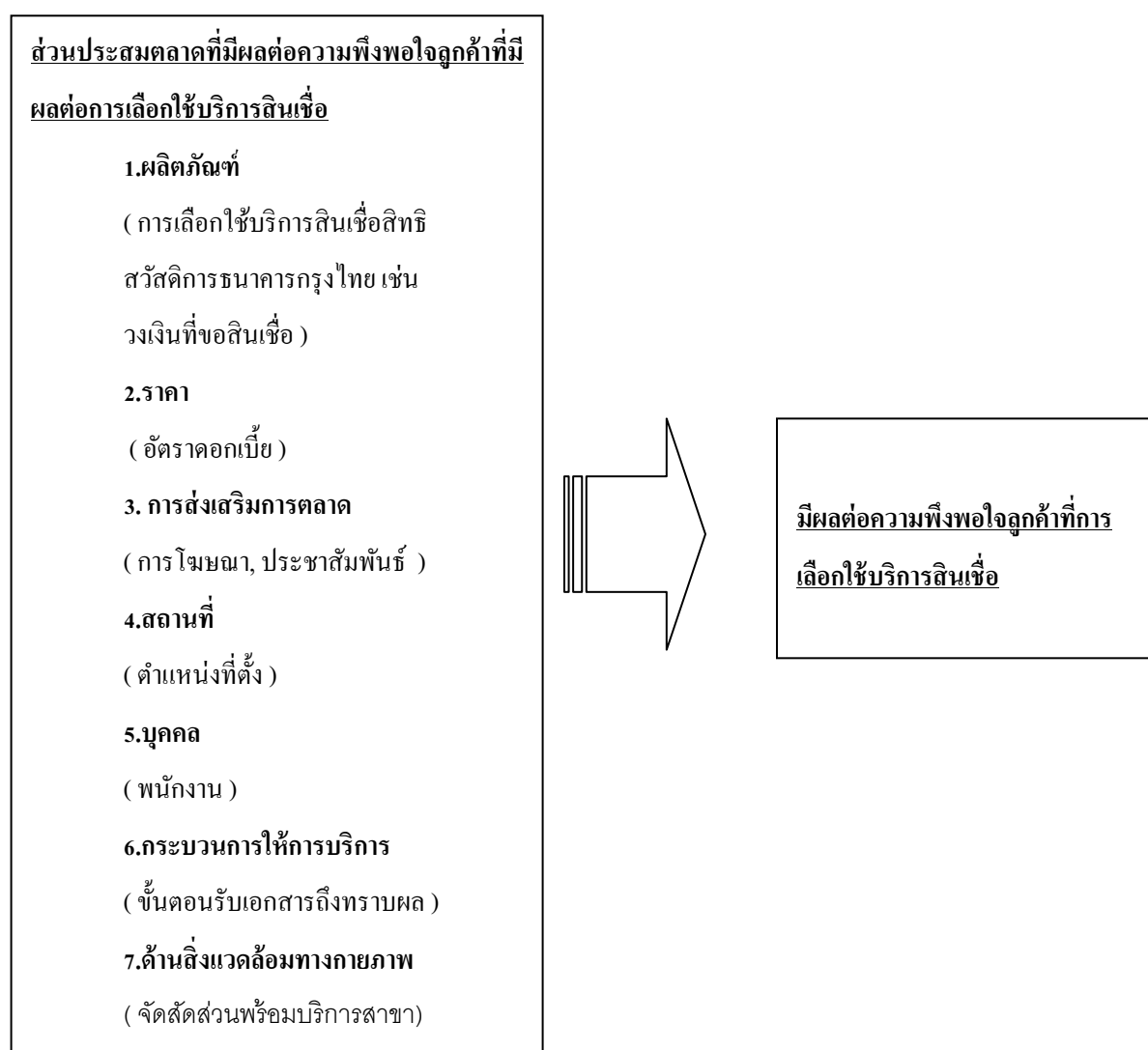
ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจากการประเมินช่องทางการให้บริการ แปดสิบรายการ สาเหตุหลักของลูกค้าที่เลือกใช้บริการที่สุด ด้านการบริการผ่านทางสาขาของธนาคารเป็นหลัก

จากการตรวจสอบเอกสารเล่มนี้ทำให้ทราบถึงการจัดลำดับความพึงพอใจของลูกค้าและเกณฑ์การเลือกธนาคารจากในการเข้าใช้บริการของลูกค้า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาระดับความพึงพอใจ และการวัดระดับความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดส่วน
ประสมตลาดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) และ
นำพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อ มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

ภาพที่ 2.1 กรอบการคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการใน
จังหวัดปทุมธานี แสดงผลเป็นความถี่ ร้อยละ ของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ



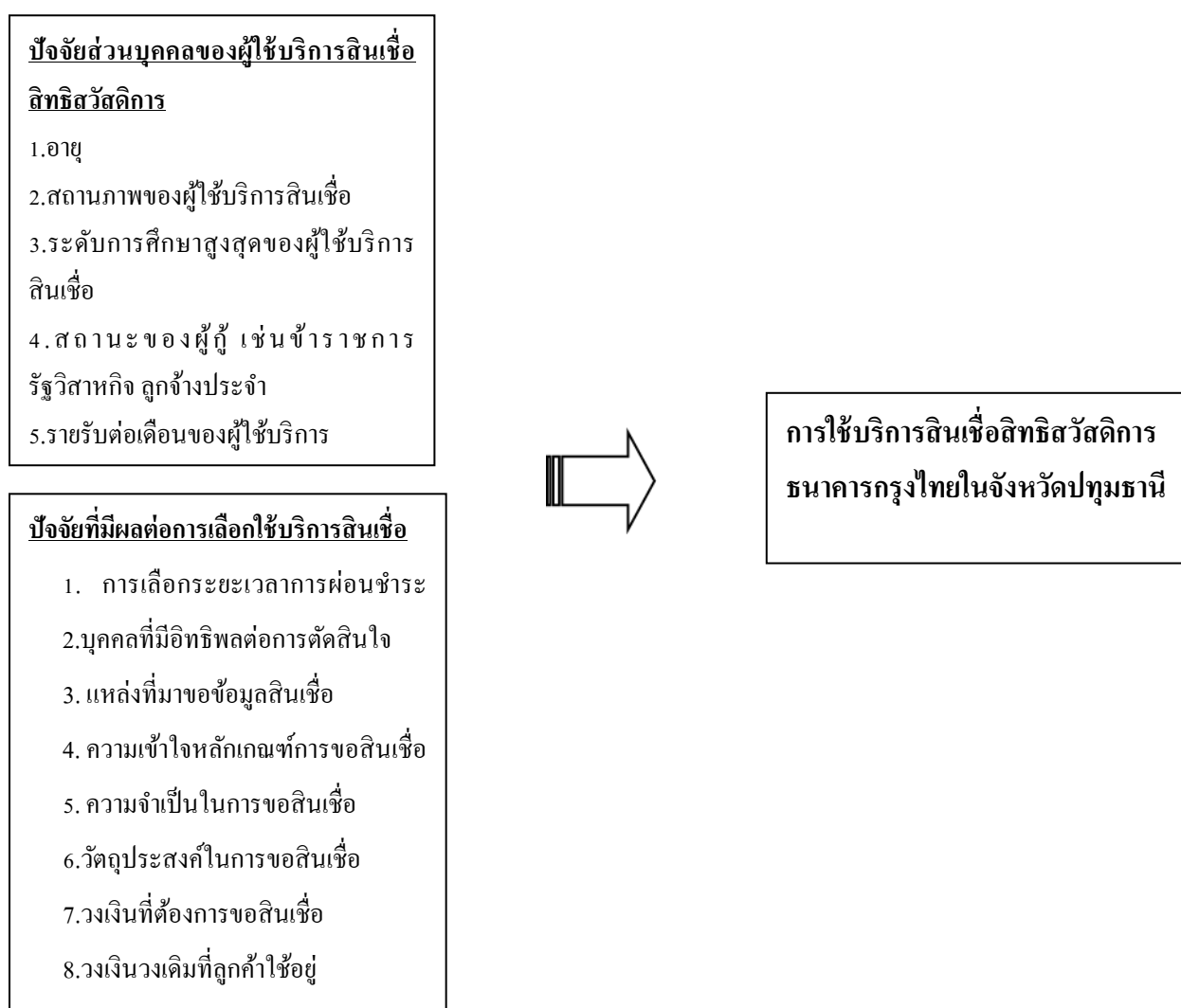
ที่มา : ผู้วิจัย (2557)

จากความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กล่าวไว้ในหัวข้อกรอบแนวความคิดการศึกษานี้ ได้กำหนดเป็น สมมติฐานของการศึกษาได้ดังนี้

ภาพที่ 2.2 กรอบแนวความคิดของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันที่มีผลต่อการเลือกปัจจัยการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐของธนาคารกรุงไทยใน จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรต้น ,อิสระ

ตัวแปรตาม



ที่มา : ผู้วิจัย (2557)

สมมติฐานในการศึกษา

จากความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กล่าวไว้ในหัวข้อกรอบแนวความคิดการศึกษานี้ ได้กำหนดเป็นสมมติฐานของการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดปทุมธานี

บทที่ 3

สินเชื่อสิทธิสวัสดิการธนาคารกรุงไทย

ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่ผ่านมาของธนาคารกรุงไทยได้ใช้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ในการให้สิทธิสวัสดิการประเภทต่างๆกับบุคลากรของหน่วยงาน โดยเฉพาะนโยบายการให้สิทธิสวัสดิการทางด้านสินเชื่อเอนกประสงค์สำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ทางธนาคารเปิดให้ผู้ขอสินเชื่อกับทางธนาคารไม่จำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนให้กับทางธนาคารและผู้ขอสินเชื่อเองสามารถนำวงเงินที่ได้รับการอนุมัติมาใช้จ่ายตามปัจเจกบุคคล

ธนาคารได้มีการพัฒนารูปแบบการให้สินเชื่อเอนกประสงค์ให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการต่างๆกับหน่วยงานที่ร่วมลงนาม MOU จนกระทั่ง ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2538 ทางธนาคารจึงได้มีการหารือร่วมกันกับองค์กรของรัฐและออกโครงการใหม่ขึ้น ว่าด้วยเรื่องระเบียบสินเชื่อ นโยบายธนาคาร หมวดที่ 1 สินเชื่อบุคคล บท 15 “ ภายใต้โครงการเงินกู้เอนกประสงค์เพื่อให้สวัสดิการแก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานรัฐวิสาหกิจ” โดยมีรายละเอียดโครงการดังกล่าวดังนี้

โครงการ หมายความว่า โครงการเงินกู้สิทธิสวัสดิการที่ธนาคารจะให้สินเชื่อตามที่กำหนดให้กับผู้กู้

“ผู้กู้” หมายความว่า

ข้าราชการ (รวมลูกจ้างประจำ แต่ไม่รวมลูกจ้างที่มีกำหนดเวลาการจ้าง) หรือเจ้าหน้าที่องค์การของรัฐ (ซึ่งเป็นหน่วยงานของราชการ หรือหน่วยงานในการกำกับของราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ (รวมพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เกษียณอายุ หรือ พ้นจากหน้าที่โดยไม่มี ความผิดและได้รับเงินบำนาญจากรัฐวิสาหกิจ) พนักงานประจำของบริษัทในเครือของรัฐวิสาหกิจและ ลูกจ้างประจำหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (แต่ไม่รวมลูกจ้างที่มีกำหนดเวลาการจ้าง เช่น 2 ปี , 3 ปี เป็นต้น)

“หน่วยงานต้นสังกัด” หมายความว่า หน่วยงานที่เป็นต้นสังกัดของผู้กู้ และ ผู้ค้ำประกัน

วัตถุประสงค์ในการกู้

เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและต้องการของผู้กู้ อาทิ เช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา และชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตให้แก่บริษัทประกันชีวิตที่ธนาคารเห็นชอบ ฯลฯ

การปฏิบัติของหน่วยงานต้นสังกัด

1. คัดเลือกผู้กู้ที่มีคุณสมบัติ ตามรายละเอียดและหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด และตามข้อตกลงการกู้เงินแต่ละโครงการ

2. แจ้งรายชื่อผู้กู้ที่ผ่านการคัดเลือกแล้วตามข้อตกลงที่ 1 ส่งให้ทางสาขาของธนาคารเป็นผู้พิจารณาโดยถือการพิจารณาของธนาคารเป็นที่สุด

3. หักเงินจากเงินได้ของผู้กู้หรือ จ่ายเงินได้ของผู้กู้เข้าบัญชีเงินฝากที่ผู้กู้มีอยู่กับทางธนาคาร (ตามหนังสือยินยอมให้หักบัญชีเงินได้) เพื่อชำระเงินต้น พร้อมดอกเบี้ยของผู้กู้ให้แก่ธนาคารทุกเดือนจนเสร็จสิ้น การหักเงินได้หรือจ่ายเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากที่อยู่กับธนาคาร ให้เริ่มตั้งแต่เดือนแรกที่ผู้กู้ได้ทำสัญญาเงินกู้ และได้รับเงินกู้จากธนาคารไป โดยธนาคารจะจัดส่งรายละเอียดการหักเงินเพื่อชำระเงินกู้ให้หน่วยงาน ต้นสังกัดทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนหักชำระหนี้กรณีที่หน่วยงานไม่สามารถหักเงินได้ของผู้กู้เพื่อชำระหนี้ให้กับทางธนาคารได้ทันในงวดแรก หน่วยงานต้นสังกัดต้องให้ผู้กู้ชำระหนี้ในงวดแรกให้แก่ธนาคารเอง

4. หน่วยงานต้นสังกัดจะแจ้งให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์ ภายใน 15 วันนับตั้งแต่ผู้กู้พ้นสภาพการเป็นข้าราชการ/หรือลูกจ้างประจำ/หรือมีคำสั่งโอนย้าย/หรือไม่ว่ากรณีอื่นใดที่หน่วยงาน ไม่สามารถหักเงินได้ของผู้กู้เพื่อชำระหนี้ให้กับทางธนาคารได้

คุณสมบัติของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน

1. ผู้กู้

- 1.1 หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว สมควรให้กู้เงินได้
- 1.2 อายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 1.3 ไม่มีประวัติผิดนัดชำระหนี้มาก่อน
- 1.4 รายได้สุทธิเพียงพอตามเกณฑ์ที่จะผ่อนชำระเงินที่ขอกู้

2. ผู้ค้ำประกัน

2.1 มีคุณสมบัติตามข้อ 1.1-1.3 ของผู้กู้

2.2 เป็นบุคคลที่อยู่หน่วยงานต้นสังกัดเดียวกันกับผู้กู้ โดยไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกันกับผู้กู้

2.3 ผู้ค้ำต้องไม่เกิน 2 ราย

วงเงินระยะเวลาที่ให้ผู้กู้ และหลักประกัน

ตารางที่ 3.1 วงเงินระยะเวลาที่ให้ผู้กู้ และหลักประกัน ตามคำสั่งที่ ช. 809 / 2552 ให้จนถึงปัจจุบัน

หลักประกัน	วงเงินกู้ไม่เกิน	ระยะเวลาให้ผู้กู้	หมายเหตุ
1.กรณีมี/ไม่มีบุคคลค้ำประกัน -ผู้มีตำแหน่งเทียบเท่า ชี 7 ขึ้นไปไม่ต้องมีคนค้ำ ทั้งนี้รายที่มีวงเงินกู้เกิน 1.5 ล้านต้องมีคนค้ำเพิ่ม 1 คนทุกกรณี - ผู้กู้ที่มีตำแหน่ง ชี 5 -6 ที่ไม่มีคนค้ำ	2.0 ล้าน 4 เท่าของเงินได้รายเดือน	ไม่เกิน 15 ปี ไม่เกิน 15 ปี	ระยะเวลาผู้กู้สามารถเปลี่ยนแปลงตามสภาพการแข่งขันในแต่ละพื้นที่ตามข้อตกลงของหน่วยงานต้นสังกัด

ที่มา : หนังสือคำสั่งเวียน งานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย 15 กันยายน พ.ศ. 2552

ลูกค้ำกลุ่มพิเศษที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ดังนี้

1. ผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ชี 7 ขึ้นไป
2. ผู้กู้ที่เป็นข้าราชการทหารและตำรวจตั้งแต่ระดับยศพันโทหรือเทียบเท่าขึ้นไป
3. ผู้กู้ที่เป็นข้าราชการตุลาการ และข้าราชการอัยการทุกระดับ
4. ผู้กู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานองค์กรของรัฐที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง (รวมถึงผู้ช่วยหัวหน้ากอง) หรือเทียบเท่าขึ้นไป
5. ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร นักบินพาณิชย์
6. พนักงานประจำของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีอายุงาน 3 ปี ขึ้นไป
7. พนักงานประจำของ บมจ. ปตท. ที่มีอายุงาน 3 ปี ขึ้นไป

ทั้งนี้ การบันทึกข้อมูลในเครื่องมือการพิจารณาสินเชื่อเกี่ยวกับตำแหน่งของลูกค้ำกลุ่ม

พิเศษดังกล่าวให้บันทึกเทียบเท่าข้าราชการชี 7 ขึ้นไปโดยอนุโลม

อัตราดอกเบี้ย

กรณีให้หลักทรัพย์เป็นบุคคลค้ำประกัน และกรณียกเว้นบุคคลค้ำประกัน ให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยร้อยละ $MRR+0.75$ ต่อปี

กรณีมีหลักทรัพย์จำนองเป็นหลักประกันให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยร้อยละ $MRR - 0.75$ ต่อปี

การจ่ายเงินกู้

ให้จ่ายเงินกู้ตามระเบียบธนาคาร เมื่อผู้กู้ทำนิติกรรมสัญญาเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ในกรณีจ่ายเงินกู้เพื่อนำไปชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น ให้จ่ายเงินกู้โดยออกเช็คธนาคาร/ตราพดสั่งจ่าย “ชื่อสถาบันการเงิน เพื่อซื้อลูกค้ายาวที่ Refinance” ตามระเบียบธนาคาร

การผ่อนชำระ

1. ให้ผ่อนชำระต้นเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน ให้เสร็จสิ้นภายในอายุสัญญา โดยให้เริ่มผ่อนชำระงวดแรกภายในระยะเวลา 1 เดือน นับแต่วันทำสัญญา
2. ในกรณีหน่วยงานต้นสังกัดทำบันทึกข้อตกลงฯ แบบรับรองจ่ายเงินได้ของผู้กู้เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารและผู้กู้ยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้

2.1 กรณีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นหน่วยงานราชการ

ให้สาขากำหนดวันที่ผ่อนชำระหนี้รายเดือนในสัญญาเป็นทุกวันที่ 25 ของเดือน เพื่อให้ครอบคลุมวันที่หน่วยงานราชการจ่ายเงินได้ของข้าราชการ และให้สาขาสั่ง Auto Debit โดยกำหนดให้หักจากบัญชีเงินฝากที่มีเงินเดือนผ่านเท่านั้น ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์จะอายัดเงินในบัญชีเงินฝากเท่ากับจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระหนี้รายเดือน

2.2 กรณีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรมหาชน

เนื่องจากวันที่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชนแต่ละแห่งจ่ายเงินได้รายเดือนให้แก่ผู้กู้แตกต่างกัน ดังนั้นการกำหนดวันที่ผ่อนชำระหนี้รายเดือนในสัญญาเป็นวันใด ให้ฝ่ายรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และฝ่ายราชการสัมพันธ์ (ตามแต่กรณี) ที่ดูแลรับผิดชอบหน่วยงานนั้นเป็นผู้กำหนดและแจ้งสาขา และให้สาขาสั่ง Auto Debit โดยกำหนดให้หักจากบัญชีเงินฝากที่มีเงินเดือนผ่านเท่านั้น ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์จะอายัดเงินในบัญชีเช่นเดียวกับข้อ 2.1

ทั้งนี้ให้สาขาชี้แจงผลการอายัดบัญชีเงินฝากให้ผู้กู้ได้ทราบด้วย เพื่อป้องกันปัญหาข้อโต้แย้งในภายหลัง

หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ

ให้ใช้เครื่องมือวิเคราะห์สินเชื่อตามที่ธนาคารกำหนดในการพิจารณาสินเชื่อ รวมทั้งให้ตรวจสอบประวัติทางการเงินตามระเบียบธนาคาร ทั้งนี้กรณีผู้กู้เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เกษียณอายุ ซึ่งหน่วยงานต้นสังกัด และผู้กู้ตกลงจ่ายและรับเงินบำนาญผ่านธนาคาร รวมทั้งกรณีหน่วยงานต้นสังกัด ทำบันทึกข้อตกลงจ่ายเงินได้ของผู้กู้ (ยังไม่เกษียณอายุ) เข้าบัญชีเงินฝากจนกว่าผู้กู้จะชำระหนี้เสร็จสิ้น และยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากชำระหนี้ ให้ระบุในระบบการพิจารณาสินเชื่อว่าหน่วยงานมีข้อตกลงหักเงินเดือนชำระหนี้โดยอัตโนมัติ

ทั้งนี้ยกเว้น ไม่ต้องตรวจสอบประวัติทางการเงินของกลุ่มสมรสของผู้กู้และคู่สมรสของผู้ค้าประกันและไม่ต้องให้ผู้สมรสของผู้กู้และคู่สมรสของผู้ค้าประกันให้ความยินยอมในการทำนิติกรรม สัญญา

อำนาจอนุมัติ

ให้อนุมัติโดยคณะบุคคลหรือคณะกรรมการสินเชื่อตามระเบียบธนาคาร

เอกสารและหลักฐานประกอบการขอู้

1. หนังสือแจ้งรายชื่อผู้กู้ที่ผ่านการคัดเลือกหรือหนังสือรับรองสิทธิให้ผู้กู้ได้จากหน่วยงานต้นสังกัด
2. สำเนาหนังสือให้ความยินยอมในการหักเงินได้หรือยินยอมให้จ่ายเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคาร (ตามแต่กรณีของการทำบันทึกข้อตกลง) ที่ผู้กู้ได้ทำไว้กับหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งจะต้องเป็นไปตามที่ฝ่ายราชการสัมพันธ์หรือฝ่ายรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์กำหนด
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการ หรือบัตรพนักงานองค์การของรัฐ และทะเบียนบ้านของผู้กู้ และผู้ค้าประกัน
4. ต้นฉบับหนังสือรับรองรายได้หรือสลิปเงินได้หรือต้นฉบับหลักฐานอื่นที่แสดงการมีรายได้ที่เชื่อถือได้ของผู้กู้ และผู้ค้าประกัน
5. เอกสารประกอบอื่น ๆ ตามระเบียบธนาคาร
6. เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองสิทธิ เป็นต้น

ตารางที่ 3.2 วงเงิน outstanding สินเชื่อรวมกับวงเงิน outstanding สินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ณ วันที่ 31

ธันวาคม พ.ศ. 2556

หน่วย : ล้านบาท

ลำดับ	ชื่อสาขาในสังกัดสำนักงานจังหวัดปทุมธานี	สินเชื่อสิทธิ สวัสดิการ	วงเงินoustanding สินเชื่อสิทธิ สวัสดิการ	วงเงินoustanding สินเชื่อรวม
	ชื่อ	จำนวนบัญชี		
1	สาขาปทุมธานี	2,598	686.80	1,864.16
2	สาขาอำเภอสามโคก	437	288.81	887.65
3	สาขาลาดหลุมแก้ว (แยกนพวงศ์)	533	184.57	559.04
4	สาขาพิทักษ์สันติ (ตลาดปทุมธานี)	513	161.00	703.67
5	สาขาลาดไทย	750	227.45	896.71
6	สาขามร.ศูนย์รังสิต	345	338.01	364.97
7	สาขานิคมอุตสาหกรรม นวนคร	64	11.41	175.95
8	สาขาเทศบาลโกลด์ส นวนคร	10	5.83	157.23
9	สาขาลาดพูนทรัพย์	195	47.31	189.76
10	สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	384	81.86	158.26
11	สาขาลองหลวง	49	20.93	33.30
		5,878	2,053.98	5,990.70

ที่มา : ข้อมูลสินเชื่อส่วนบุคคลสำนักงานเขตปทุมธานี ธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556

จากตารางที่ 3.1 พบว่าสำนักงานเขตปทุมธานีมียอดการปล่อยสินเชื่อสิทธิสวัสดิการจำนวน 2,053.98 ล้านบาท เมื่อเทียบกับยอดสินเชื่อส่วนบุคคลรวม จำนวน 5,990.70 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.28 ของวงเงินทั้งหมด เนื่องจากมีปัจจัยที่ส่งเสริมยอดสินเชื่อในปีที่ผ่านมา เกิดจากการปล่อยสินเชื่อวงเงินดอกเบี้ยต่ำ หรือสินเชื่อซอฟต์โลนจำนวน 300,000 ล้านบาท ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินนโยบายผ่านสถาบันการเงินภายในประเทศ อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 3 เป็นระยะเวลา 5 ปี เพื่อช่วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นผลพลอยได้ทำให้มีการยอดสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของธนาคารกรุงไทย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ กับธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม กลุ่มผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการรายเดิมที่มีวงเงินสินเชื่อกับทางธนาคาร และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อรายใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง 11 สาขา ในจังหวัดปทุมธานี เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ลักษณะคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อ ส่วนที่ 2 ลักษณะคำถามตามพึงพอใจลูกค้าสินเชื่อที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ส่วนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสินเชื่อของผู้ให้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน การเข้าใช้บริการซึ่งนำเสนอข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในรูปแบบของความถี่ร้อยละ และตาราง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขอสินเชื่อต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา (อัตราดอกเบี้ย) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ (ขั้นตอนรับเอกสารถึงทราบผล)

การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้วยวิธี ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และตาราง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ chi – square test โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ ร้อยละ 95

ส่วนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสินเชื่อของผู้ให้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU)

ส่วนที่ 1.แสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ในการศึกษาส่วนนี้เป็นลักษณะของข้อมูลทั่วไปของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน การเข้าใช้บริการซึ่งนำเสนอข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในรูปของความถี่ร้อยละ และตาราง

เพศ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยสัดส่วนของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 และสัดส่วนของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47 ทั้งนี้เป็นเพราะสัดส่วนของประชากรในประเทศไทยในปัจจุบันการเพิ่มขึ้นจำนวนประชากรเพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเพศชายภายในประเทศ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	188	47.00
หญิง	212	53.00
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

อายุ

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือช่วงอายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.25 ซึ่งในช่วงอายุทั้งสองเป็นช่วงวัยที่เริ่มสร้างความมั่นคงในการสร้างฐานะ มีรายได้ และ อาชีพ ที่มีกำลังการซื้อสินค้า และ ซื้อสินทรัพย์ และเมื่อพิจารณาอายุ ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ พบว่า อายุของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่มีวัยสูงขึ้นจะมีแนวโน้มขอสินเชื่อประเภทประสงค์ลดลง เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับมีภาระและค่าใช้จ่ายที่ลดลง เมื่อเทียบกับผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการในวัยเริ่มต้นการทำงานและวัยกลางคน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า25 ปี	48	12.00
25-30 ปี	125	31.25
31-40 ปี	140	35.00
41-50 ปี	67	16.75
50 ปีขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

ระดับการศึกษา

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท และอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 14.00 และร้อยละ 9.5 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นกลุ่มลูกค้าธนาคารที่ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการมากที่สุดเพราะเนื่องจากลูกค้ากลุ่มข้าราชการ และ รัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนลูกค้ากลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของภาครัฐซึ่งตำแหน่งดังกล่าวไม่อยู่ในเงื่อนไขการให้สินเชื่อสิทธิสวัสดิการกับทางธนาคาร แต่เมื่อมีการสอบถามลูกค้ากลุ่มอนุปริญญาที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการแล้วมักมีอายุการทำงานที่มากกว่าพนักงานที่มีคุณวุฒิสูงกว่า ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อนุปริญญา	38	9.50
ปริญญาตรี	298	74.50
ปริญญาโท	56	14.00
ปริญญาเอก	8	2.00
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

อาชีพ

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมา รับข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 34.25 สาเหตุที่ผู้ขอสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากในปัจจุบันมีหลายองค์กรที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร โดยการเปลี่ยนจากองค์กรของภาครัฐ เป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจหลายองค์กร แต่การให้สิทธิสวัสดิการบางส่วนก็ยังคงให้สิทธิพนักงานตามเดิม เช่นเดียวกับธนาคารกรุงไทยเองก็ได้มีการให้สิทธิในการขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ โดยคุณสมบัติผู้ นอกจากกลุ่มข้าราชการแล้ว ก็ยังให้สิทธิกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ และในปัจจุบันทางธนาคารก็ได้ให้ คำจำกัดความ ของคุณสมบัติผู้มีสิทธิในการขอสินเชื่อเพิ่มขึ้น โดยได้มีการรวมถึง “ ลูกจ้างประจำ” ซึ่ง ประกอบไปด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ ลูกจ้างประจำ รวมไปถึงพนักงานมหาวิทยาลัย เป็นต้น ตารางที่ 4

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับข้าราชการ	137	34.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	219	54.75
ลูกจ้างประจำ	44	11.00
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

อายุการทำงาน

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ส่วนใหญ่ มีอายุงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี และมีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 และร้อยละ 23 ตามลำดับ เห็นได้ว่าการขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่เข้าหลักเกณฑ์คุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อจะต้องเข้ารับการบรรจุตำแหน่ง ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และ พนักงานประจำ ไม่น้อยกว่า 1 ปี เท่านั้น แต่ในปัจจุบันหลายๆหน่วยงานของภาครัฐได้รับพนักงานในตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานโครงการเพื่อรอประเมินผลงานและบรรจุในภายหลัง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ขอสินเชื่อส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี ซึ่งตรงตามคุณสมบัติที่ธนาคารกำหนด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 2 ปี	52	13.00
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	124	31.00
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	92	23.00
5 ปีขึ้นไป	132	33.00
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

ระดับรายได้

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาเป็นระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน และ 30,001 บาท/เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36 และ 13.25 ตามลำดับ การที่พบว่าผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท/เดือน นั้นมาจากการที่การปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงานข้าราชการ ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน ทำให้หลายหน่วยงานได้มีการปรับเงินเดือน ค่าครองชีพ และค่าตำแหน่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่ก็ยังมีบางส่วนเป็นกลุ่มที่น้อยที่สุด ซึ่งมีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ได้แก่กลุ่ม ทหาร ที่ยังเป็นหน่วยงานที่ยังไม่ได้ปรับอัตราค่าจ้างได้ครบทุกกองยังมีบางส่วนที่รอการปรับขึ้นของเงินเดือน แต่ธนาคารกรุงไทยก็ไม่ได้มีการกำหนด รายได้ของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการเป็นเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ แต่เพียงกำหนดความสามารถในการผ่อนชำระ และสามารถหักบัญชีเงินเดือนนำส่งจากหน่วยงานต้นสังกัดให้กับธนาคารกรุงไทยได้ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับรายได้

รายได้ต่อเดือนของผู้กู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	2.50
10,001-20,000 บาท	193	48.25
20,001-30,000 บาท	144	36.00
30,001 ขึ้นไป	53	13.25
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

การเข้าใช้บริการ

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการส่วนใหญ่ เป็นผู้กู้รายใหม่ที่มาขอสินเชื่อเนกประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 55.75 และเป็นผู้กู้รายเดิมที่มาขอสินเชื่อเนกประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 44.25 โดยผู้กู้รายเดิมจะรวมถึงผู้ที่มีสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยเดิมอยู่แล้ว เช่นมี บัญชีเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธนวัฏ เป็นต้น จะพบว่าผู้กู้ทั้งรายใหม่และรายเดิมมีสัดส่วนไม่แตกต่างกันมากนัก ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิ (MOU) ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามการเข้าใช้บริการ

การเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ผู้กู้รายเดิม	177	44.25
ผู้กู้รายใหม่	223	55.75
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขอสินเชื่อต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา (อัตราดอกเบี้ย) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ (ขั้นตอนรับเอกสารถึงทราบผล)

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจะทำการศึกษาค่าเฉลี่ยและนำค่าเฉลี่ยมาจัดกลุ่ม ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 4.8 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านผลิตภัณฑ์

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

ผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อ (ราย)					แปลผล
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
วงเงินสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 1,500,000 บาท ต่อ คน	-	12	104	149	135	พอใจมาก
		(3.00)	(26.00)	(37.25)	(33.75)	
ระยะเวลาในการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 15 ปี	-	9	197	132	62	พอใจ
		(2.25)	(49.25)	(33.00)	(15.50)	
ต้องใช้นุ้คคลค้ำประกันวงเงิน						
กรณีผู้กู้ไม่ถึงระดับ C7	-	9	95	193	103	พอใจมาก
		(2.25)	(23.75)	(48.25)	(25.75)	

จากตารางที่ 4.8 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า วงเงินสินเชื่ออยู่ในระดับความพอใจมาก ระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ในระดับพอใจ และการใช้นุ้บุคคลค้ำประกันวงเงินอยู่ในระดับพอใจมาก

วงเงินสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 1,500,000 บาท ต่อคน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.75 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการผ่อนชำระสูงสุด 15 ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาที่มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตามลำดับดังนี้

บุคคลค้ำประกันวงเงิน กรณีผู้กู้ไม่ถึงระดับ C7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อ (ราย)					แปลผล
	ไม่พอใจ (%)	พอใจน้อย (%)	พอใจ (%)	พอใจมาก (%)	พอใจมากที่สุด (%)	
อัตราดอกเบี้ย MRR + 0.75 (ปัจจุบัน MRR = 8)	-	10 (2.50)	129 (32.25)	164 (41.00)	97 (24.25)	พอใจมาก
จำนวนเงินผ่อน (วงเงินกู้ 100,000 / 1,000 ต่อเดือน) กรณีระยะเวลาผ่อนชำระ 15 ปี	-	5 (1.25)	115 (28.75)	174 (43.50)	106 (26.50)	พอใจมาก
ค่าธรรมเนียมการดำเนินงาน	-	3 (0.75)	80 (20.00)	190 (47.50)	127 (31.75)	พอใจมาก

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตารางที่ 4.9 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านราคา พบว่าอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนเงินผ่อนงวดอยู่ในระดับพอใจมาก และค่าธรรมเนียมการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใจมาก

อัตราดอกเบี้ย $MRR + 0.75$ (ปัจจุบัน $MRR = 8$) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 32.25ตามลำดับ

จำนวนเงินผ่อนงวด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 28.75 ตามลำดับ

ค่าธรรมเนียมการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านสถานที่การให้บริการ

ด้านสถานที่การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อ (ราย)					แปลผล
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่เข้ารับการบริการ	-	34	199	34	54	พอใจ
		(8.50)	(49.80)	(28.20)	(13.50)	
จำนวนสาขาในจังหวัดปทุมธานี	-	1	110	164	125	พอใจมาก
		(0.25)	(27.50)	(41.00)	(31.25)	
สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ	-	6	112	175	107	พอใจมาก
		(1.5)	(28.00)	(43.75)	(26.75)	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตารางที่ 4.10 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านสถานที่การ พบว่า ทำเลที่ตั้งของสาขาที่เข้ารับการบริการอยู่ในระดับพอใจ จำนวนสาขาในจังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับพอใจมาก และสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมาก

ทำเลที่ตั้งของสาขาที่เข้ารับการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 28.20 ตามลำดับ

จำนวนสาขาที่เปิดบริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 ตามลำดับ

สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านส่งเสริมทางการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ (ราย)					แปลผล
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
ธนาคารให้ข้อมูลด้านสินเชื่อกับลูกค้าครบถ้วน	-	8	155	186	51	พอใจมาก
		(2.00)	(38.75)	(46.50)	(38.75)	
ท่านรับรู้ข่าวสารด้านสินเชื่อผ่านหน่วยงานตนเองอย่างครบถ้วน	-	-	69	250	81	พอใจมาก
			(17.25)	(62.50)	(20.25)	
ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ชัดเจน	-	6	128	198	68	พอใจมาก
		(15.50)	(32.00)	(49.50)	(17.00)	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตารางที่ 4.11 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านส่งเสริมทางการตลาด พบว่าธนาคารให้ข้อมูลด้านสินเชื่อกับลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก ลูกค้ารับรู้ข่าวสารด้านสินเชื่อผ่านหน่วยงานตนเองอยู่ในระดับพอใจมาก และธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ชัดเจนอยู่ในระดับพอใจมาก

ธนาคารให้ข้อมูลด้านสินเชื่อกับลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดและพอใจ คิดเป็นร้อยละ 38.75 ตามลำดับ

ลูกค้ารับรู้ข่าวสารด้านสินเชื่อผ่านหน่วยงานตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

ธนาคารมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ (ราย)					แปลผล
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ	-	4	133	213	50	พอใจมาก
		(1.00)	(33.25)	(53.25)	(12.50)	
การให้บริการลูกค้าของพนักงาน	-		209	166	26	พอใจ
			(52.25)	(41.50)	(6.25)	
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานกับลูกค้า	-	8	148	193	51	พอใจมาก
		(2.00)	(37.00)	(48.25)	(12.25)	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตารางที่ 4.12 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านพนักงาน พบว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับพอใจมาก การให้บริการลูกค้าของพนักงานอยู่ในระดับพอใจ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานกับลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก

พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 33.25 ตามลำดับ

การให้บริการลูกค้าของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.50 ตามลำดับ

ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานกับลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 37.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการดำรงกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ (ราย)					แปลผล
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	-	-	170 (42.50)	156 (39.00)	74 (18.50)	พอใจ
ขั้นตอนขอการอนุมัติสินเชื่อ	-	6 (1.50)	214 (53.50)	150 (37.50)	30 (7.50)	พอใจ
ขั้นตอนการจัดทำนิติกรรม การเซ็นสัญญา	-	4 (1.00)	180 (45.00)	191 (47.75)	25 (6.25)	พอใจมาก

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตารางที่ 4.13 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่ออยู่ในระดับพอใจ ขั้นตอนขอการอนุมัติสินเชื่ออยู่ในระดับพอใจ และขั้นตอนการจัดทำนิติกรรมอยู่ในระดับพอใจมาก

ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 39.00 ตามลำดับ

ขั้นตอนขอการอนุมัติสินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

ขั้นตอนการจัดทำนิติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อ (ราย)					แปลผล
	ไม่พอใจ (%)	พอใจน้อย (%)	พอใจ (%)	พอใจมาก (%)	พอใจมากที่สุด (%)	
*ความเป็นระเบียบของธนาคาร	-	-	94	239	67	พอใจมาก
			(23.50)	(58.75)	(16.75)	
สิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคาร อุปกรณ์ ต่างๆ	-	-	54	273	73	
			(13.50)	(68.25)	(18.25)	พอใจมาก

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตารางที่ 4.14 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
สวัสดิการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความเป็นระเบียบของธนาคารในระดับพอใจมาก และสิ่งอำนวยความสะดวกของในระดับพอใจมาก

ความเป็นระเบียบของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ
มาก คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
18.25 ตามลำดับ

แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัทสวัสดิการ (MOU)

ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ได้รับ

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์	117	29.3
จากเพื่อนร่วมงาน	258	64.5
จากพนักงานธนาคาร	20	5.0
ไม่เคยรับทราบ	5	1.3
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อบริษัทสวัสดิการ (MOU) จากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 258คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาคือจากสื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ จำนวน 117 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.3 จากพนักงาน จำนวน 20 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.0 และไม่เคยทราบ จำนวน 5 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 จำนวน ร้อยละของการรับทราบข้อมูลหลักเกณฑ์ในการกู้สินเชื่อบริษัทสวัสดิการ (MOU)

เข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อบริษัทสวัสดิการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ/เข้าใจ	115	28.8
ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจ	285	71.3
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์จำนวน 285 คน ร้อยละ 71.3และทราบข้อมูล จำนวน 115 คน ร้อยละ 28.8

ตาราง 4.17 จำนวน ร้อยละของความจำเป็นในการขอกู้

ความจำเป็นของสินเชื่อMOU	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จำเป็น	122	30.5
จำเป็น	278	69.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำเป็นในการขอกู้สินเชื่อ จำนวน 278 คน ร้อยละ 69.5 และไม่จำเป็น จำนวน 122คน ร้อยละ 30.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.18 จำนวน ร้อยละของวัตถุประสงค์ในการขอกู้

วัตถุประสงค์ในการกู้สินเชื่อเนกประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น	155	38.8
เพื่อการลงทุน	132	33.0
เพื่ออุปโภค บริโภค	97	24.3
อื่นๆ	16	4.0
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น จำนวน 155 คน ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือเพื่อการลงทุน จำนวน 132 คน ร้อยละ 33.0 เพื่ออุปโภค บริโภค จำนวน 97 คน ร้อยละ 24.3 และ ด้านอื่นๆ จำนวน 16 คน ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 จำนวน ร้อยละของวงเงินขอกู้ที่ได้รับอนุมัติ

วงเงินกู้ที่ได้อ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	36	9.0
500,000- 1,000,000 บาท	120	30.0
1,000,0001 - 1,500,000 บาท	244	61.0
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับวงเงินกู้ประมาณ 1,000,0001 - 1,500,000 บาท จำนวน 244 คน ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือประมาณ 500,000- 1,000,000 บาท จำนวน 120 คน ร้อยละ 30.0 และต่ำกว่า 500,000 บาท จำนวน 36 คน ร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.20 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาที่กู้ยืม

ระยะเวลาที่กู้ยืม	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	16	4.0
6-10 ปี	97	24.3
11-15 ปี	132	33.0
สูงที่สุดที่ธนาคารกำหนด	155	38.8
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลากู้ยืม จำนวนสูงที่สุดที่ธนาคารกำหนด จำนวน 155 คน ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือจำนวน 11-15 ปี จำนวน 132 คน ร้อยละ 33.0 จำนวน 6-10 ปี จำนวน 97 คน ร้อยละ 24.3 และ 1-5 ปี จำนวน 16 คน ร้อยละ 4.0 9 ตามลำดับ

ตาราง 4.21 จำนวน ร้อยละของช่วงเวลาที่ขอสินเชื่อ

ช่วงเวลาที่กู้ยืม	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม - มีนาคม	69	17.25
เมษายน - มิถุนายน	102	25.50
กรกฎาคม - กันยายน	107	26.75
ตุลาคม - ธันวาคม	122	30.50
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีขอกู้เดือนตุลาคม - ธันวาคม จำนวน 122 คนร้อยละ 30.50 รองลงมาคือเดือนกรกฎาคม - กันยายน จำนวน 107คน ร้อยละ 26.75 เดือนเมษายน – มิถุนายน จำนวน 102 ร้อยละ 25.50และเดือน มกราคม – มีนาคม จำนวน 69 คน ร้อยละ 17.25 ตามลำดับ

ตาราง 4.22 จำนวน ร้อยละของจำนวนเงินกู้ที่มี

จำนวนเงินส่วนบุคคลกู้ที่มี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 วงเงินกู้	110	27.5
มากกว่า 1 วงเงินกู้	256	64.0
ไม่เคยมี	34	8.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมากกว่า 1 วงเงิน จำนวน 256 คนร้อยละ 64.0 รองลงมาคือมี 1 วงเงินกู้ จำนวน 110 คน ร้อยละ 27.5 และไม่เคยมีวงเงินกู้ จำนวน 34 คน ร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.23 จำนวน ร้อยละของช่องการสมัคร

ช่องการสมัคร	จำนวน	ร้อยละ
สมัครที่สาขา	383	96.75
สมัครหน้าเว็บไซต์	17	4.25
รวม	400	100

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมัครที่สาขา จำนวน 383 คน ร้อยละ 96.75 และสมัครหน้าเว็บไซต์ จำนวน 17 คน ร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

ตาราง 4.24 จำนวน ร้อยละของผู้ที่มีอิทธิพลในการขอกู้

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการขอกู้	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	54	13.5
ตนเอง	159	39.8
ครอบครัว	118	29.5
ที่ทำงาน	55	13.8
พนักงาน	14	3.5
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ (2557)

จากตาราง 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตนเองมีอิทธิพลมากที่สุดจำนวน 159 คน ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ครอบครัว จำนวน 118 คน ร้อยละ 29.5 ที่ทำงาน จำนวน 55 คน ร้อยละ 13.8 เพื่อนจำนวน 54 คน ร้อยละ 13.5 และพนักงานจำนวน 14 คน ร้อยละ 3.5

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ
ทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ทางสถิติ chi – square test

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอสินเชื่อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้กู้ รายได้ต่อเดือนกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ได้แก่ การเลือกระยะเวลาผ่อนชำระ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ต้องการขออนุมัติ และวงเงินสินเชื่อเดิมที่ถูกค้ำมืออยู่ โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ พฤติกรรมการขอสินเชื่อเป็นตัวแปรตาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	
	Chi-Square Value	Asymp.Sig. (2-sided)
การเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ	15.686	0.206
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	11.454	0.781
แหล่งที่มาของข้อมูลของสินเชื่อ	16.373	0.175
ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ	2.082	0.721
ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ	9.518	0.049*
วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ	6.001	0.916
วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ	10.068	0.260
วงเงินสินเชื่อเดิมที่ถูกค้ำมืออยู่	31.973	0.000*

หมายเหตุ : * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ จากผลการทดสอบใช้สถิติไคสแควร์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อและวงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ำมีอยู่ มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 9.518 และ 31.973 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.049 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นอายุของผู้ขอสินเชื่อมีความสัมพันธ์ต่อความจำเป็นในการขอสินเชื่อและวงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ำมีอยู่ พบว่าอายุของผู้ลงทุนที่ต่างกันมีความจำเป็นในการขอสินเชื่อและวงเงินสินเชื่อเดิมอย่างมีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ด้านการเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูล ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อและวงเงินที่ขออนุมัติ มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 15.686, 11.454, 16.373, 2.082, 6.001, 10.068 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.206, 0.781, 0.175, 0.721, 0.916, 0.260 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นอายุของผู้ขอสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกระยะเวลาผ่อนชำระ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูล ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อและวงเงินที่ขออนุมัติอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ

		อายุผู้กู้					χ^2	Sig.
		ไม่เกิน 25 ปี	25-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป		
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	รวม (%)	
ความจำเป็น	จำเป็น	26 (0.07)	93 (0.23)	94 (0.24)	48 (0.12)	17 (0.04)	278 (0.70)	9.518 ^a
จำเป็นของสินเชื่อ	ไม่จำเป็น	22 (0.06)	32 (0.08)	46 (0.12)	19 (0.05)	3 (0.01)	122 (0.30)	.049*

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า อายุผู้กู้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ เนื่องจากมีค่า Sig.น้อยกว่า.05 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

พบว่าผู้กู้ยืมอายุไม่เกิน 25 ปี ไม่เคยมีวงเงินมาก่อนจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.01 ผู้กู้มี 1 วงเงินจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 0.03 และผู้กู้มีวงเงินมากกว่า 1 วงเงินจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 0.08 ผู้กู้ยืมอายุ 25-30 ปี ไม่เคยมีวงเงินมาก่อนจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.02 ผู้กู้มี 1 วงเงินจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 0.08 และผู้กู้มีวงเงินมากกว่า 1 วงเงินจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22 ผู้กู้ยืมอายุ 31-40 ปี ไม่เคยมีวงเงินมาก่อนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.02 ผู้กู้มี 1 วงเงินจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 0.08 คน และผู้กู้มีวงเงินมากกว่า 1 วงเงินจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ผู้กู้ยืมอายุ 41-50 ปี ไม่เคยมีวงเงินมาก่อนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.02 ผู้กู้มี 1 วงเงินจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 0.06 และผู้กู้มีวงเงินมากกว่า 1 วงเงินจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 0.09 ผู้กู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ไม่เคยมีวงเงินมาก่อนจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.02 ผู้กู้มี 1 วงเงินจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.03 และผู้กู้มีวงเงินมากกว่า 1 วงเงินจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.01 รวมผู้กู้ไม่เคยมีวงเงินจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 0.09 ผู้กู้มี 1 วงเงินจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 และผู้กู้มีวงเงินมากกว่า 1 วงเงินจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 31.973 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000*

แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 1 วงเงิน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 และมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่มีรายจ่ายสูง และต้องสร้างฐานะความมั่นคงให้กับครอบครัว ลูกค้าส่วนใหญ่จึงมีวงเงินสินเชื่อเนกประสงค์ สินเชื่อส่วนบุคคลหลายวงเงิน จึงเป็นสาเหตุที่ลูกค้ามักขอสินเชื่อสินเชื่อการกับทางธนาคารเพื่อใช้ชำระสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต บัตรกดเงินสดจากสถาบันการเงินอื่นที่อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	
	Chi-Square Value	Asymp.Sig. (2-sided)
การเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ	9.315	0.409
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	13.429	0.339
แหล่งที่มาของข้อมูลของสินเชื่อ	15.877	0.069
ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ	4.704	0.195
ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ	6.036	0.110
วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ	10.111	0.342
วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ	5.842	0.441
วงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ามีอยู่	4.680	0.585

หมายเหตุ : * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐจากผลการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ได้แก่ ด้านการเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูล ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ามีอยู่ มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 9.315, 13.429, 15.877, 4.704, 6.036, 10.111, 5.842 และ 4.680 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.409, 0.339, 0.069, 0.195, 0.110, 0.342, 0.441 และ 0.585 ซึ่งมากกว่า

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือก
ระยะเวลาการผ่อนชำระ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูล ความเข้าใจหลักเกณฑ์
การขอสินเชื่อ ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ
และวงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ามีอยู่อย่างมีนัยสำคัญ

**ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ**

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ	
	Chi-Square Value	Asymp.Sig. (2-sided)
การเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.058	0.802
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	16.403	0.037*
แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ	14.597	0.024*
ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ	14.796	0.001*
ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ	3.652	0.161
วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ	10.402	0.109
วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ	8.750	0.068
วงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ามีอยู่	0.472	0.976

หมายเหตุ : * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัย
ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ จากผลการทดสอบไคสแควร์ พบว่า
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ได้แก่ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ และความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 16.403, 14.597 และ 14.796 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.037, 0.024 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นอาชีพของผู้ขอสินเชื่อมีความสัมพันธ์ต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ และความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ พบว่าอาชีพของผู้ขอสินเชื่อที่ต่างกันมีผลต่อ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ และความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ขออนุมัติ และวงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ามีอยู่ มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 3.058, 3.652, 10.402, 8.750 และ 0.472 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.802, 0.161, 0.109, 0.068 และ 0.976 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ด้านขอสินเชื่อด้านการเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ขออนุมัติ และวงเงินสินเชื่อเดิมที่ลูกค้ามีอยู่ อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ

		อาชีพผู้			รวม (%)	χ^2	Sig.
		รับ ข้าราชการ (%)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (%)	ลูกจ้างประจำ (%)			
บุคคลที่มี อิทธิพลต่อ การตัดสินใจ เลือกใช้ บริการ สินเชื่อสิทธิ สวัสดิการ	เพื่อน	15 (0.04)	28 (0.07)	11 (0.03)	54 (0.14)	16.403 ^a	.037*
	ตนเอง	45 (0.11)	100 (0.25)	14 (0.04)	159 (0.40)		
	ครอบครัว	50 (0.13)	59 (0.15)	9 (0.02)	118 (0.30)		
	ที่ทำงาน	21 (0.05)	25 (0.06)	9 (0.02)	55 (0.14)		
	พนักงาน	6 (0.02)	7 (0.02)	1 (0.00)	14 (0.04)		

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า อาชีพผู้กู้สินเชื่อที่มีความแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผู้ขอสินเชื่อที่บรรจุเข้ารับข้าราชการ พบว่า ครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และตัวผู้ขอสินเชื่อเองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ส่วนอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่าผู้ขอสินเชื่อเองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ส่วนอาชีพลูกจ้างประจำ พบว่าผู้ขอสินเชื่อเองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และเพื่อนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3 รวมทั้งหมดพบว่า ผู้ขอสินเชื่อเองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการมากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 16.403 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.037*

แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการส่วนใหญ่แล้วอำนาจการตัดสินใจขอสินเชื่ออยู่ที่ตัวผู้สินเชื่อมากที่สุด ด้านครอบครัว เพื่อนร่วมงานมีบทบาทการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ดังนั้น จึงเป็นโอกาสของธนาคารที่จะหาช่องทางที่เสนอผลิตภัณฑ์ ประชาสัมพันธ์กับผู้ขอสินเชื่อได้โดยตรง เพราะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อกับทางธนาคารกรุงไทย

ตาราง 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ

	อาชีพผู้กู้			รวม (%)	χ^2	Sig.
	รับ ข้าราชการ (%)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (%)	ลูกจ้างประจำ (%)			
สื่อโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์	41 (0.10)	68 (0.17)	8 (0.02)	117 (0.29)	14.597 ^a	.024*
จากเพื่อน ร่วมงาน	4 (0.01)	1 (0.00)	0 (0.00)	5 (0.01)		
แหล่งข้อมูล	จากพนักงาน ธนาคาร	2 (0.01)	13 (0.03)	5 (0.01)		
	90 (0.23)	137 (0.34)	31 (0.08)	258 (0.65)		
ไม่เคยรับทราบ						

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า อาชีพผู้ขอสินเชื่อมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ จากแหล่งข้อมูลสินเชื่อ เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผู้ขอสินเชื่อที่รับข้าราชการไม่เคยรับทราบข้อมูลมาก่อนผู้ขอสินเชื่อเป็นหาแหล่งข้อมูลสินเชื่อเอง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และรับทราบจากโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่เคยรับทราบข้อมูลมาก่อน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และรับทราบจากโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และอาชีพลูกจ้างประจำพบว่าไม่เคยรับทราบข้อมูลมาก่อน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และรับทราบจากพนักงานธนาคาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 รวมทั้งหมดแล้วผู้ที่ไม่เคยรับทราบข้อมูลมาก่อน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และรับทราบจากโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 14.597 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.024*

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้ขอสินเชื่อรับชำระการ รัฐวิสาหกิจ และลูกค้าจ้างประจำ ส่วนใหญ่ไม่เคยรับทราบแหล่งข้อมูลด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการแต่เป็นการศึกษาด้วยตนเองจากความต้องการแหล่งวงเงินสินเชื่อ ทราบจากโฆษณาประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานหรือจากธนาคารเพียงร้อยละ 29 ดังนั้นทางธนาคารควรปรับปรุงด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อขยายกลุ่มเป้าหมาย และฐานลูกค้าชำระการ รัฐวิสาหกิจให้มากขึ้น

ตาราง 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ

		อาชีพผู้กู้			รวม (%)	χ^2	Sig.
		รับ ชำระการ (%)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (%)	ลูกจ้างประจำ (%)			
เข้าใจ หลักเกณฑ์ ของสินเชื่อ สิทธิ สวัสดิการ	ทราบ/เข้าใจ	33	78	4	115	14.796 ^a	.001*
		(0.08)	(0.20)	(0.01)	(0.29)		
	ไม่ทราบ/ไม่ เข้าใจ	104	141	40	285		
		(0.26)	(0.35)	(0.10)	(0.71)		

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 4.32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า อาชีพผู้ขอสินเชื่อมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อาชีพผู้กู้รับชำระการ ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และเข้าใจในหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่าไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอาชีพลูกจ้างประจำ พบว่าไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 10 และเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 รวมทั้งหมดแล้วผู้กู้ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71 และเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 14.796 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001*

แสดงให้เห็นว่า ผู้ขอสินเชื่อทุกอาชีพไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของทางธนาคารขาดการอธิบายที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดและหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ขอสินเชื่อไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานทราบถึงกฎระเบียบข้อตกลงระหว่างหน่วยงานและธนาคาร

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ของผู้ขอสินเชื่อกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้	
	Chi-Square Value	Asymp.Sig. (2-sided)
การเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ	11.300	0.256
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	13.132	0.360
แหล่งที่มาของข้อมูลสินเชื่อ	16.555	0.056
ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ	6.843	0.077
ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ	0.603	0.896
วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ	6.557	0.683
วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ	3.609	0.729
วงเงินสินเชื่อเดิมที่ถูกค้างมีอยู่	2.612	0.856

หมายเหตุ : * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐจากผลการทดสอบใช้สถิติไคสแควร์พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ด้านการเลือกระยะเวลาการ

ผ่อนชำระบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูล ความเข้าใจหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อเดิมที่ถูกค้ำมืออยู่ มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 11.300, 13.132, 16.555, 6.843, 0.603, 6.557, 3.609 และ 2.612 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.256, 0.360, 0.056, 0.077, 0.896, 0.683, 0.729 และ 0.856 ซึ่งมากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์ต่อการการ เลือกระยะเวลาการผ่อนชำระ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แหล่งที่มาของข้อมูล ความเข้าใจ หลักเกณฑ์การขอสินเชื่อ ความจำเป็นในการขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ต้องการ ขอสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อเดิมที่ถูกค้ำมืออยู่อย่างมีนัยสำคัญ

ผลจากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ปทุมธานี

จากการศึกษาผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เล็กน้อย เพราะสัดส่วนของประชากรในประเทศไทยในปัจจุบันการเพิ่มขึ้นจำนวนประชากรเพศหญิงมี สัดส่วนมากกว่าเพศชายภายในประเทศ

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 ซึ่ง ในช่วงอายุทั้งสองเป็นช่วงวัยที่เริ่มสร้างความมั่นคงในการสร้างฐานะ มีรายได้ และ อาชีพ ที่มีกำลังการ ขอสินเชื่อ และ ชื้อ

ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มลูกค้าธนาคาร ที่ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการมากที่สุดเพราะเนื่องจากลูกค้ากลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีวุฒิ ปริญญาตรีมากที่สุด และลูกค้ากลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากในปัจจุบันมี หลายองค์กรที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร โดยการเปลี่ยนจากองค์กรของภาครัฐ เป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ หลายองค์กร

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท/เดือน นั้นมา จากที่มีการปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงานข้าราชการ ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน ทำให้หลาย หน่วยงานได้มีการปรับเงินเดือน ค่าครองชีพ และค่าตำแหน่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ผู้ขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ส่วนใหญ่ เป็นผู้กู้รายใหม่ที่มาขอสินเชื่ออเนกประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 55.75 และเป็นผู้กู้รายเดิมที่มาขอสินเชื่ออเนกประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 44.25 โดยผู้กู้รายเดิมจะรวมถึงผู้กู้ที่มีสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยเดิมอยู่แล้ว เช่นมี บัญชีเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อชนวิภู เป็นต้น จะพบว่าผู้กู้ทั้งรายใหม่และรายเดิมมีสัดส่วนไม่แตกต่างกันมากนัก

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขอสินเชื่อต่อส่วนประสมทางตลาด 7 ด้าน

ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านวงเงินที่ให้สินเชื่อลูกค้าผู้ใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระยะเวลาการให้สินเชื่ออยู่ในระดับพอใจ และด้านการใช้บุคคลค้ำประกันวงเงิน อยู่ในระดับพอใจมาก ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่ออเนกประสงค์ข้าราชการจึงถือว่ามี การปรับเปลี่ยนด้านผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของผู้ขอสินเชื่ออยู่แล้ว

ด้านราคา

ด้านราคาในด้านต่างๆ อาทิเช่น ด้านอัตราดอกเบี้ยลูกค้าผู้ใช้บริการยอมรับได้และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ในระดับพอใจ และด้านค่าธรรมเนียมในการดำเนินอยู่ในระดับพอใจมาก ด้านราคาสินเชื่ออเนกประสงค์ข้าราชการที่ถือว่าเป็นต้นทุนและค่าใช้จ่ายของลูกค้าถือว่าอยู่ในระดับที่ลูกค้ายอมรับได้ และ เมื่อได้เปรียบเทียบกับ การหาแหล่งเงินทุน จากสถาบันอื่นๆ ธนาคารกรุงไทยจึงถือเป็นว่าสินเชื่ออเนกประสงค์เป็นแหล่งเงินทุนที่มีระยะยาว ต้นทุนต่ำกว่า และจำนวนการผ่อนชำระต่อเดือนที่ช่วยแบ่งภาระของผู้ขอสินเชื่อ จึงเป็นสาเหตุที่ ผู้ขอสินเชื่อจึงมีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ เพื่อไปชำระสถาบันการเงินอื่น เช่น การชำระบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งด้านทำเลที่ตั้งของสาขา จำนวนสาขา สิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากธนาคารกรุงไทยได้มี จำนวน 1,197 สาขา เป็นอันดับหนึ่งเท่ากับธนาคารไทยพาณิชย์ และได้มีการเพิ่มสาขาตามหน่วยงานข้าราชการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารกรุงไทยที่เข้าใช้บริการ

ด้านส่งเสริมการตลาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ธนาคารให้ข้อมูลด้านสินเชื่อกับลูกค้า ลูกค้ารับรู้ข่าวสารด้านสินเชื่อผ่านหน่วยงานตนเอง และธนาคารมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ชัดเจน ลูกค้าส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณสมบัติสวัสดิการกับธนาคารกรุงไทย นอกเหนือ จากสหกรณ์ออมทรัพย์จากหน่วยงานตนเองที่มีอยู่

ด้านพนักงาน

ลูกค้าผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีขึ้นกับธนาคารกรุงไทยเนื่องจากมีความพึงพอใจมาก ในด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ การให้บริการลูกค้าของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานกับลูกค้า จากที่ได้มีการอบรมด้านการบริการของพนักงาน การนำรูปแบบการบริการที่เป็นหลักสากล 6 touch point มาใช้ในการให้บริการของพนักงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการที่มากขึ้นและตรงตามความต้องการลูกค้า

ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนขอการอนุมัติสินเชื่อ อยู่ในระดับพอใจเท่านั้น ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงานหลังจากลูกค้าได้ยื่นเอกสารขอสินเชื่อ จน ถึงขั้นตอนการทราบผลอนุมัติ เนื่องจากธนาคารกรุงไทยได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อให้เป็นไปตามรูปแบบเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยมีการ ตั้งศูนย์อนุมัติสินเชื่อโดยเฉพาะ หรือ loan factory เพื่อทำการวิเคราะห์สินเชื่อโดยตรง และป้องกันความเสี่ยงจากการอนุมัติเองของสาขา และ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น แต่เนื่องจากอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน การประสานงานจากสาขาให้การส่งเรื่องลูกค้ากับศูนย์ ทำให้เกิดข้อขัดข้องงานล่าช้า จึงต้องทำการพัฒนาปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินให้เป็นที่พึงพอใจกับลูกค้าสูงสุด

ด้านกายภาพ

ด้านกระบวนการอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ ความเป็นระเบียบของธนาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคาร

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ

โดยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดปทุมธานี

จำแนกตามอายุผู้ขอสินเชื่อที่มีผลต่อปัจจัยด้านความจำเป็นของสินเชื่อ MOU

ลูกค้าสินเชื่อสิทธิสวัสดิการไม่ว่าอายุช่วงเวลาใดก็ตาม ยังคงเห็นว่าสินเชื่อดังกล่าว มีความจำเป็นต่อการให้สิทธิสวัสดิการแก่ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และลูกค้าจ้างประจำ ถือว่าเป็นสิทธิสวัสดิการนอกเหนือจากค่ารักษาพยาบาล และเป็นแหล่งที่มาขอเงินทุนไว้ใช้จ่ายอเนกประสงค์ส่วนบุคคล ทางธนาคารจึงต้องผลักดันโครงการสินเชื่ออเนกประสงค์ข้าราชการให้มีความครอบคลุมทุกหน่วยงานข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้มีการร่วมมือกันระหว่างธนาคารกับหน่วยงานข้าราชการเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มสิทธิของข้าราชการและขยายกลุ่มเป้าหมายให้เพิ่มมากขึ้น

จำแนกตามอายุผู้ขอสินเชื่อที่มีผลต่อปัจจัยด้านวงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ MOU

ลูกค้าสินเชื่อสิทธิสวัสดิการไม่ว่าอายุช่วงเวลาใดก็ตาม วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่ออยู่ระหว่าง 500,000 - 1,000,000 บาท เป็นช่วงวงเงินที่ลูกค้าต้องการขอมากที่สุด ทางธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์วงเงินการขอสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 1,500,000 บาท จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ทำเรื่องเสนอหลักเกณฑ์การเพิ่มวงเงินขอสินเชื่อ สูงสุดไม่เกิน 2,000,000 บาทในปัจจุบัน

จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลต่อปัจจัยในด้านต่างๆ ทั้งในด้านการวัตถุประสงค์ วงเงินที่ขอสินเชื่อ และอิทธิพลในการตัดสินใจ เป็นต้น พฤติกรรมของลูกค้าขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลในการขอสินเชื่อ การนำเงินไปใช้จ่ายส่วนบุคคล และอำนาจการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย

จำแนกตามอาชีพของผู้ขอสินเชื่อที่มีผลต่อปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์สินเชื่อ

ผลพบว่าธนาคารต้องมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการเพื่อให้หน่วยงานผู้ขอสินเชื่อและผู้ขอสินเชื่อเข้าใจ ประกอบการตัดสินใจในการขอสินเชื่อในครั้งนี้น่ามากขึ้น

เนื่องจากหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการตามข้อตกลงลงนามระหว่างหน่วยงานและธนาคารว่า หน่วยงานต้องทำการหักบัญชีเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อเพื่อนำส่งให้กับทางธนาคาร หากหน่วยงานไม่สามารถหักนำส่งบัญชีผู้ขอสินเชื่อได้ อาทิเช่น ผู้ขอสินเชื่อได้ลาออกจากหน่วย ทางธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยงที่ธนาคารได้รับ จาก $MRR + 0.75$ เพิ่มเป็น $MRR + 7$

ดังนั้นหน่วยงานต้องสร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงาน และผู้ขอสินเชื่อให้เข้าใจ เนื่องจากพฤติกรรมที่ผ่านมาลูกค้าผู้ขอสินเชื่อไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 71.30 เป็นอัตราที่สูงมาก

จำแนกตามอาชีพของผู้กู้กับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการของผู้กู้

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ที่มีอิทธิพลสูงสุดในการตัดสินใจในการขอสินเชื่อกับทางธนาคารกรุงไทย คือตัวผู้ขอสินเชื่อเอง ดังนั้นทางธนาคารสามารถที่จะประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเนกประสงค์ข้าราชการได้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย โดยการประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจได้ เพราะผู้ขอสินเชื่อเองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

สินเชื่อเอนกประสงค์สำหรับข้าราชการและรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย ถือเป็นส่วนหนึ่งที่หลายๆหน่วยงานทั้งข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจให้ความร่วมมือกับทางธนาคารกรุงไทย โดยสิทธิสวัสดิการดังกล่าวถือเป็นการให้สิทธิตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ และเพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้สึกระงับและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต การให้สิทธิสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลล้วนเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผล ตลอดจนช่วยให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษานุเคราะห์เหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ รวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน ซึ่งทางธนาคารกรุงไทยเล็งเห็นว่ายังมีกลุ่มลูกค้าสินเชื่อสินเชื่อเอนกประสงค์สำหรับข้าราชการและรัฐวิสาหกิจหลายหน่วยงานที่ต้องการร่วมมือลงนาม MOU และมีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จึงมีโอกาสนำฐานข้อมูลลูกค้าสินเชื่อเอนกประสงค์สำหรับข้าราชการและรัฐวิสาหกิจได้เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และการเข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น การศึกษาเรื่อง ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการให้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการตามข้อตกลงระหว่างหน่วยงานกับธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อจากส่วนประสมทางการตลาดการที่มีต่องานบริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ

การศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกจำนวนประชากรจากลูกค้าสินเชื่อเอนกประสงค์สำหรับข้าราชการและรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย ทั้งรายเดิมและรายใหม่ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเอนกประสงค์สำหรับข้าราชการ 11 สาขาในเขตพื้นที่ปทุมธานี จำนวน 5,878 ราย มาทำการศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อจำนวน 400 ราย แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้านสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ภายใต้การใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด แล้วทำการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบไคสแควร์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแสดงผลการเปรียบเทียบลักษณะการกระจายของข้อมูลด้วยการทำ crosstabs ภายใต้แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ผลจากการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ปทุมธานี

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า วงเงินสินเชื่ออยู่ในระดับความพอใจมาก ระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ในระดับพอใจ และการใช้บุคคลค้ำประกันวงเงินอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านราคา พบว่า อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนเงินผ่อนงวดอยู่ในระดับพอใจมาก และค่าธรรมเนียมการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านสถานที่การให้บริการ พบว่า ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่เข้ารับการบริการอยู่ในระดับพอใจ จำนวนสาขาในจังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับพอใจมาก และสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ธนาคารให้ข้อมูลด้านสินเชื่อกับลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก ลูกค้ารับรู้ข่าวสารด้านสินเชื่อผ่านหน่วยงานตนเองอยู่ในระดับพอใจมาก และธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ชัดเจนอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านพนักงาน พบว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับพอใจมาก การให้บริการลูกค้าของพนักงานอยู่ในระดับพอใจ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานกับลูกค้าอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านกระบวนการ พบว่า ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่ออยู่ในระดับพอใจ ขั้นตอนขอการอนุมัติสินเชื่ออยู่ในระดับพอใจ และขั้นตอนการจัดทำนิติกรรมอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ความเป็นระเบียบสถานที่ให้บริการของธนาคารในระดับพอใจมาก และสิ่งอำนวยความสะดวกของในระดับพอใจมาก

ผลจากการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการภาครัฐ ของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยด้านอายุผู้กู้ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเลือกระยะเวลาผ่อนชำระของผู้ขอสินเชื่อ ปัจจัยด้านอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลการขอสินเชื่อ ปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ และปัจจัยทางด้านวงเงินสินเชื่อที่ถูกค้ำมืออยู่

ปัจจัยด้านอายุผู้กู้ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ซึ่งผู้ขอสินเชื่อเห็นว่าความจำเป็นและควรมีสินเชื่อสิทธิสวัสดิการนี้ไว้เพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน โดยเพราะผู้กู้อายุ 31-40 ปี เห็นว่าสินเชื่อสิทธิสวัสดิการมีความจำเป็นมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงวัยที่มีภาระและค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตเพื่อสร้างความมั่นคงในอนาคต

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านในการเลือกระยะเวลาผ่อนชำระของผู้กู้ ปัจจัยด้านอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลการขอสินเชื่อ ปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านวงเงินสินเชื่อที่ถูกค้ำมืออยู่ และปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อ

ปัจจัยด้านอาชีพผู้ขอสินเชื่อ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านการเลือกระยะเวลาผ่อนชำระของผู้กู้ ปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านวงเงินสินเชื่อที่ถูกค้ำมืออยู่ และปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อ

ปัจจัยด้านอาชีพผู้ขอสินเชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่วนใหญ่อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้สินเชื่อมากที่สุด ด้านครอบครัว เพื่อนร่วมงานมีบทบาทการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ปัจจัยด้านอาชีพผู้ขอสินเชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากแหล่งข้อมูลสินเชื่อต่างๆ พบว่า ผู้ขอสินเชื่อไม่เคยรับทราบแหล่งข้อมูลด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการแต่เป็นการศึกษาด้วยตนเองจากความต้องการหาแหล่งวงเงินสินเชื่อ ไม่ได้เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานหรือจากธนาคาร

ปัจจัยด้านอาชีพผู้ขอสินเชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อ จากการศึกษาผู้กู้ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของทางธนาคารขาดการอธิบายที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดและหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ขอสินเชื่อไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานทราบถึงกฎระเบียบข้อตกลงระหว่างหน่วยงานและธนาคาร

ปัจจัยด้านรายได้ผู้ขอสินเชื่อ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกระยะเวลาผ่อนชำระของผู้กู้ ปัจจัยด้านอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ ปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลการขอสินเชื่อ ปัจจัยด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้ามีอยู่ และปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อ

ดังนั้นจากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ สามารถนำมาปรับปรุงด้านการบริการ ประชาสัมพันธ์ และนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ธนาคารควรปรับปรุงด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ โดยมีการวัดผลด้านการให้บริการด้านสินเชื่อกับเจ้าหน้าที่และให้ความสำคัญเรื่อง Service mind พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น เริ่มตั้งแต่ลูกค้าได้ยื่นเอกสารขอสินเชื่อ จนถึงขั้นตอนการทราบผลอนุมัติ เนื่องจากธนาคารกรุงไทยได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อให้เป็นไปตามรูปแบบเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยมีการ ตั้งศูนย์อนุมัติสินเชื่อ เพื่อทำการวิเคราะห์สินเชื่อโดยตรง และป้องกันความเสี่ยงจากการอนุมัติเองของสาขา และ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

อย่างไรกระบวนการดังกล่าวอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน การประสานงานจากสาขาให้การส่งเรื่องลูกค้ากับศูนย์ ทำให้เกิดข้อขัดข้อง งานล่าช้า จึงต้องทำการพัฒนาปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินให้เป็นที่ยึดพอใจกับลูกค้าสูงสุด

2. ธนาคารควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ สาเหตุหลักเกิดจากการขาดการชี้แจง การประชาสัมพันธ์จากธนาคารกรุงไทย และหน่วยงานต้นสังกัด เนื่องจากกลุ่มลูกค้าข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ได้รับทราบว่ามีสิทธิสวัสดิการกับทางธนาคาร แต่ไม่ทราบถึงหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด กรณีที่ลูกค้ายังคงเป็นลูกหนี้กับธนาคาร เช่น การแจ้งกรณีโอนย้ายบัญชีเงินเดือน การสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงาน การเปลี่ยนแปลงหลักประกัน ค่าธรรมเนียมการจัดการเงินกู้ เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาภายหลัง เช่น ธนาคารไม่สามารถหักบัญชีเงินเดือนได้ เนื่องจากลูกค้าไม่ได้แจ้งว่ามีการเปลี่ยนแปลงบัญชีเงินเดือนหรือย้ายหน่วยงาน จนก่อให้เกิดดอกเบี้ยปรับและค่าธรรมเนียมชำระล่าช้าจากทางธนาคาร การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยกรณีลูกค้าได้พ้นสภาพพนักงานหรือลาออก ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ดังนั้นทางธนาคารควรแจ้งให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการเพื่อสร้างความโปร่งใส และความเข้าใจให้กับลูกค้ามากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างสินเชื่อสิทธิสวัสดิการจากสำนักงานเขตอื่นๆ ภายในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด เนื่องจากธนาคารกรุงไทยได้มีการลงนามร่วมกับหน่วยงานข้าราชการและรัฐวิสาหกิจหลายหน่วยงานทั่วประเทศ กลุ่มตัวอย่างจึงมีความแตกต่างทางด้านสภาพแวดล้อม สังคม ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบทางด้านพฤติกรรมผู้ขอสินเชื่อและความพึงพอใจในแต่ละด้านของส่วนประสมทางการตลาด อันนำไปสู่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับธนาคารกรุงไทยในอนาคต
2. ควรมีการขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุม อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และ ปรับปรุงด้านการบริการ กระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอสินเชื่อ
3. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาทางด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายส่วนบุคคล และภาระหนี้ของข้าราชการและรัฐวิสาหกิจเพิ่มเติม เนื่องจากผู้ค้นคว้าได้ออกแบบสอบถาม ด้านวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อแยกประสงค์ในครั้งนี พบว่าผู้ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปชำระสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และชำระหนี้อื่น

เอกสารอ้างอิง

- เจริญ แก้วพรรณา. 2542. ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณพชัย มหาพิราภรณ์. 2542. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2552. ข้อมูลด้านสินเชื่อข้าราชการ (Online). <http://www.ktb.co.th>, 15 กันยายน 2552.
- นพรุจ พูลธัญกิจ. 2547. ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตรธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรนุช ไข่แก้ว. 2526. การดำเนินงานโครงการสินเชื่อเพื่อการเกษตรสมบูรณ์แบบ (แผนสามประสานของธนาคารกรุงไทย จำกัด). วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา กิวิวรรณ. 2556. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีจันทร์ จังหวัดสุพรรณบุรี. ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยมารมย์ ปิยะไทยเสรี. 2539. Credit Rationingกับการจัดสรรสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- พนันท์ ปิตกมลสวัสดิ์. 2556. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของ
ลูกค้าในเขตอ่างทอง. เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุวดี พุตระกูล. 2539. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อการเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. วิทยานิพนธ์
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2545. ข้อมูลกระทรวง ทบวง กรม (Online). <http://www.royin.go.th>,
25 พฤษภาคม 2557.
- ลดาพร จาตุวรรณ์. 2546. ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วัลภา พาณิชกุล. 2521. การให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรของสถาบันการเงินแก่ชาวไร่อ้อย. วิทยานิพนธ์
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา เศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิเชียร ทองลิมา. 2542. การบริหารงานสินเชื่อการเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุธี เจริญศิวาวาทย. 2556. ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ สสช. 2557. ข้อมูลทางสถิติจำนวนข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ (Online) .
http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/link/link_02.html, 31 พฤศจิกายน 2556.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

อรรถพร คำคม. 2526. การให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ การศึกษาการให้บริการ
ด้านกิจการ สาขาในกรุงเทพ และปริมณฑล . วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุบลวรรณ ช่างหนู. 2548. การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน
กรณีศึกษา บมจ.กรุงไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Okumus, H.S. 2005. **Interest-free banking in Turkey: a study of customer satisfaction and bank
selection criteria.** Journal of Economic Cooperation.

ภาคผนวก



No.....

ผู้จัดเก็บเอกสาร.....

วัน/เวลา/สาขา.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการให้บริการด้านสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) ตาม
ข้อตกลงระหว่างหน่วยงานกับธนาคารกรุงไทย ในเขตปทุมธานี

.....

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
ประกอบการศึกษาของนิสิตปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นข้อมูลในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่
ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ
ตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU)

ส่วนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสินเชื่อของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ
(MOU)

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 – 30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - ☐ ปวช/ปวส/อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
 - ☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....
4. อาชีพ
 - ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้างประจำ
5. อายุการทำงานเข้ารับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำในหน่วยงาน
 - ☐ น้อยกว่า 2 ปี ☐ มากกว่า 2 แต่ไม่ถึง 3 ปี
 - ☐ มากกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี ☐ 5 ปี ขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน
 - ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
 - ☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001 ขึ้นไป
7. การเข้าใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย
 - ☐ ผู้กู้รายเดิม ☐ ผู้กู้รายใหม่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU)

ความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกบริการ	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจ (3)	พอใจน้อย (2)	ไม่พอใจ (1)
1. ผลลัพธ์ 1.1 วงเงินสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 1,500,000 บาท / คน 1.2 ระยะเวลาในการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 15 ปี 1.3 ผู้กู้กรณีไม่ถึง C7 <u>ต้องใช้บุคคล</u> <u>ค้ำประกันวงเงิน</u>					
2. ราคาอัตราดอกเบี้ย 2.1 อัตราดอกเบี้ย $MRR + 0.75$ (ปัจจุบัน $MRR = 8$) 2.2 จำนวนเงินผ่อนงวด (วงเงินกู้ 100,000 / 1,000 ต่อเดือน) กรณี ระยะเวลาผ่อนชำระ 15 ปี 2.3 ค่าธรรมเนียมการดำเนินงาน					
3. ด้านสถานที่การให้บริการ 3.1 ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่เข้ารับบริการ 3.2 จำนวนสาขาในจังหวัดปทุมธานี 3.3 สถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ เช่น จอดรถ					
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด 4.1 ธนาคารให้ข้อมูลด้านสินเชื่อกับ ลูกค้าครบถ้วน					

ความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกบริการ	พอใจมาก ที่สุด(5)	พอใจมาก (4)	พอใจ(3)	พอใจน้อย (2)	ไม่พอใจ (1)
4.2 ท่านรับรู้ข่าวสารด้านสินเชื่ผ่าน หน่วยงานตนเองอย่างครบถ้วน					
4.3 ธนาคารมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
5 ด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการด้านสินเชื่อ					
5.2 การให้บริการลูกค้าของพนักงาน					
5.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของ พนักงานกับลูกค้า					
6.กระบวนการให้บริการ					
6.1 ความรวดเร็วในการอนุมัติ สินเชื่อ					
6.2 ขั้นตอนขอการอนุมัติสินเชื่อ					
6.3 ขั้นตอนการจัดทำนิติกรรม การ เซ็นสัญญา					
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
7.1ความเป็นระเบียบของธนาคาร					
7.2 สิ่งอำนวยความสะดวกของ ธนาคาร อุปกรณ์ ต่างๆ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU)

1. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) อย่างไร
 - () 1. สื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์
 - () 2. จากหน่วยงาน (ฝ่ายบุคคล,เพื่อนร่วมงาน)
 - () 3. จากธนาคาร (พนักงาน)
 - () 4. ไม่เคยรับทราบ (ศึกษาด้วยตนเอง)
2. ท่านทราบ และเข้าใจหลักเกณฑ์ของสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) หรือไม่
 - () 1. ทราบ/เข้าใจ
 - () 2. ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจ
3. ท่านคิดว่า สินเชื่อสิทธิสวัสดิการ (MOU) มีความจำเป็นต่อท่านหรือไม่
 - () 1. จำเป็น
 - () 2. ไม่จำเป็น
4. วัตถุประสงค์ในการกู้สินเชื่อประเภทประสงค์
 - () 1. ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น
 - () 2. ดำรงไว้ใช้ยามฉุกเฉิน
 - () 3. เพื่อใช้อุปโภค บริโภค
 - () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. วงเงินกู้ที่ได้ขอสินเชื่อ (รวมทั้งวงเงินเดิมและวงเงินใหม่)
 - () 1. ต่ำกว่า 500,000
 - () 2. 500,001 – 1,000,000 บาท
 - () 3. 1,000,001 - 1,500,000
6. ระยะเวลาผ่อนชำระ
 - () 1. ระยะเวลา 1-5 ปี
 - () 2. ระยะเวลา 6-10 ปี
 - () 3.ระยะเวลา 11-15 ปี
 - () 4. สูงสุดที่ธนาคารกำหนด
7. ช่วงเวลาที่ขอสินเชื่อ
 - () 1.มกราคม- มีนาคม
 - () 2. เมษายน -มิถุนายน
 - () 3.กรกฎาคม – กันยายน
 - () 4. ตุลาคม – ธันวาคม
- 8.วงเงินสินเชื่อที่ลูกค้ามีอยู่แล้ว (ในที่นี้รวมเงินกู้สหกรณ์จากหน่วยงานต้นสังกัดคนนอกเนื่องจากสถาบันการเงิน)
 - () 1. มี 1วงเงิน
 - () 2. มีมากกว่า 1 วงเงิน
 - () 3.ไม่เคยมี
- 9.ช่องทางการสมัคร
 - () 1. สมัครที่สาขา
 - () 2. สมัครออนไลน์
- 10.บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ
 - () 1.เพื่อน
 - () 2. ตนเอง
 - () 3.ครอบครัว
 - () 4. ที่ทำงาน
 - () 5.พนักงาน

**ส่วนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสินค้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อสิทธิสวัสดิการ
(MOU)**

ท่านต้องการให้ธนาคารกรุงไทยปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุปัญหาที่ได้รับ)

.....

.....

.....

.....

ขอขอพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวนิตยา นิยมวัน ผู้ทำการศึกษา

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวนิตยา นิยมวัน
วัน เดือน ปีที่เกิด	26 พฤษภาคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อาวุโสซูเปอร์ไวเซอร์ธุรกิจงานสินเชื่อ
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)