

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

The Satisfaction of Customers in Housing Loan Service

: A Case Study of Siam Commercial Bank Public Company Limited. Head Office



โดย

นางสาวลลิตลักษณ์ โลหะมาณพ  
รหัสประจำตัว 39066681

เสนอ

เลขหม.....  
เลขทะเบียน...32717...  
วัน, เดือน, ปี...25 พ.ค. 2542

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย : กรณีศึกษา  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

นักศึกษา : นางสาววลัยลักษณ์ โลหะมาณพ

ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. อรุสา บัวตะมะ

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่เนื่องจากที่อยู่อาศัยมีราคา  
ค่อนข้างสูง ประชาชนที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองจึงใช้วิธีการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน  
ซึ่งสถาบันการเงินต่าง ๆ มีการแข่งขันในตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทางด้านบริการที่ทำให้ลูกค้า  
มีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์  
เพื่อทำความเข้าใจ และประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการ  
ให้บริการ และนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้  
มากที่สุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของ  
ฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 190 คน

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาชั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ของวงเงินกู้ระหว่าง 1,000,001 - 5,000,000 บาท ต้องการระยะเวลาผ่อนชำระนาน 20 ปี เหตุจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการมากที่สุดมาจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่โครงการบ้าน

ความพึงพอใจในด้านสถานที่ของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงความพึงพอใจในสภาพห้องรับรองลูกค้าที่ส่วนใหญ่เลือกตอบความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงาน โดยรวมลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมาก เรื่องความรู้ของพนักงานในบริการธนาคารลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง และลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามทุกรายไม่เลือกคำตอบในระดับไม่พึงพอใจต่อบริการ

ที่ได้รับ ความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการ  
ทุกเรื่องอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่  
อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมมีความพึงพอใจ  
ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ เอกสารสิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้า เป็นต้น ควรมี  
การปรับปรุงความสะดวกและการให้คำปรึกษาแนะนำด้านบริการกับลูกค้า สำหรับด้านบริการ  
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยควรลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วเพิ่มขึ้น ควรแจ้งลูกค้า  
ถึงวิธีการชำระเงินกู้ที่ถูกต้องชัดเจน และให้บริการสินเชื่อด้วยความยุติธรรม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ABSTRACT

**Title** : The Satisfaction of the Customers in Housing Loan Service : A Case Study of Siam Commercial Bank Public Company Limited. (Head Office)

**Student** : Miss Walailuk Lohamanop

**Level of Study** : Master Degree of Business Administration

**Major** : Business Administration

**Advisor** : Doctor Urasa Buatama

The objectives of this study are making understanding and evaluation of the clients' satisfactory with the housing loan service of Siam Commercial Bank Public Company Limited (Head Office) in order to improve and develop this service and for the marketing plan which would response to the clients' needs. By using the questionnaire with 190 clients who used this service from Consumer Finance Department 1 of Siam Commercial Bank Public Company Limited. (Head Office).

The result is mostly of clients Who used the housing loan service of Siam Commercial Bank PCL. (Head Office) are average respondent was a male who age between 31 - 40 years old and married, bachelor degree is the highest education, work as companies' employees, have average income more than 50,000 baht/month. This is the first time of using this service, which loaned between 1,000,000 - 5,000,000 baht and need to pay installments for 20 years. The most influence to use this service came from the suggestion of real estate project officers.

In term of the place, the clients are satisfied with this service at the high level but the clients are satisfied with the condition lobby at the fair level. In term of bank officer, they are satisfied with this service at the high level but the clients are satisfied fair level at the knowledge of bank service. In term of the amount of approved loan, the clients are satisfied with this service at the high and fair level.

Testing hypothesis were discover customers' satisfaction of housing loan service of Siam Commercial Bank Public Company Limited (Head Office) to classify by sex age education occupation and salary was not significantly different.

The suggestion of researcher are Siam Commercial Bank PCL. (Head Office) should increase the efficient of service and providing more convenient articles such as newspaper, leaflet for clint's knowledge etc. The convenient and consulting services should be improved. The loan service for real estate should be deducted too many steps in process in order to have faster service. The paying the installments should be informed clearly and should have this loan service fairly.



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่งจาก ดร.อุรสา บัวตะมะ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณในความสามารถของอาจารย์เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ประสาทความรู้ให้กับผู้เขียนทั้งในการระดับปริญญาตรีและปริญญาโท

สำหรับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ คุณสมนา ศิกษมัต ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 และคุณสุมาลี สุ่มมาตย์ รองผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ที่ได้อนุญาตให้ผู้เขียนทำการสัมภาษณ์ลูกค้าของธนาคาร และขอขอบคุณลูกค้าของธนาคารทุกท่านที่ให้ความร่วมมือให้ด้านข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และคุณชุมพล พลพวง ขอขอบคุณเพื่อนสนิททุกท่านที่ช่วยให้คำแนะนำและให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายที่สุดผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาอิสระฉบับนี้จะมีเนื้อหาที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจบ้างไม่มากนักน้อย และหากการศึกษาอิสระมีข้อบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับความผิดพลาดแต่เพียงผู้เดียว

วลัยลักษณ์ โลหะมาณพ

21 มีนาคม 2542

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	7
สมมติฐานของการศึกษา	10
บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
แนวความคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ	11
แนวความคิดทฤษฎีด้านการให้บริการ	13
บทที่ 3 บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกค้ารายย่อยในประเทศไทย	17
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน	17
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกค้ารายย่อยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	29
ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	29
การใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	32
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ	36
ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อบริการ	37
การทดสอบสมมติฐานของการศึกษา	41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 5 สรูปและข้อเสนอนะ	46
สรุป	46
ข้อเสนอนะ	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	53



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 อายุของลูกค้า	30
2 สถานภาพของลูกค้า	30
3 ระดับการศึกษาของลูกค้า	31
4 อาชีพของลูกค้า	31
5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า	32
6 ประเภทหลักประกันของลูกค้า	33
7 วงเงินกู้ของลูกค้า	34
8 ระยะเวลากู้ของลูกค้า	34
9 เหตุจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์	35
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าในด้านสถานที่	38
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการของพนักงาน	39
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	40
13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามเพศ	41
14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ	42
15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	43
16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอาชีพ	44
17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	25

ขั้นตอนในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะนอกจากจะใช้เป็นสถานที่พักผ่อนแล้ว ยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เป็นเจ้าของเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม แต่เนื่องจากบ้านหรือที่อยู่อาศัยนั้นมีราคาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับรายได้ของบุคคล โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยถึงรายได้ปานกลาง จึงเป็นข้อจำกัดของบุคคลกลุ่มนี้ที่จะซื้อบ้านได้ด้วยวิธีการชำระเงินสด หรือหากจะใช้การออมเงินก็ต้องใช้ระยะเวลาานาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารออมสิน บริษัทเงินทุน และบริษัทประกันชีวิต เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยเหลือให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เพื่อยกฐานะความเป็นอยู่ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยระยะยาว

เมื่อพิจารณาจากกลยุทธ์ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่นำมาใช้การแข่งขันในตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในช่วงเวลาที่ผ่านมาจะพบว่า เป็นการแข่งขันด้านบริการที่ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ย การขยายวงเงินกู้หรือการเพิ่มสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าทรัพย์สิน การขยายระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้ การลดภาระในการผ่อนชำระเงินงวด ค่าใช้จ่ายในการขอกู้ ความรวดเร็วในการอนุมัติและให้บริการเงินกู้ การให้สิทธิพิเศษแก่ผู้กู้ การขยายสาขาและเปิดจุดให้บริการตามแหล่งชุมชน การขยายระยะเวลาในการให้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสำหรับลูกค้า โดยการดำเนินกิจการของสถาบันการเงินนั้นจะต้องให้ความสำคัญในด้านประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สถาบันการเงินจึงควรมีความพร้อมในการบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ในส่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลทางด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยตรงคือ ฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ซึ่งมุ่งเน้นด้านการพัฒนาสินเชื่อสำหรับลูกค้าในกลุ่มสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นหลัก มีการแบ่งงานกันทำเป็นทีมงานทั้งหมด 14 ทีม ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้ารายย่อยในโครงการบ้านที่ธนาคารให้การสนับสนุนแบ่งตามเขตที่ตั้งของโครงการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จาก

สถานการณ์ในปัจจุบันการแข่งขันด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีค่อนข้างสูง ทางธนาคารจึงได้มีการพัฒนาระบบงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่จะใช้ในการให้บริการอย่างครบวงจร ได้แก่ กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การให้บริการกับลูกค้า การผ่อนชำระเงินกู้ในแต่ละเดือน และการปิดบัญชีเงินกู้ และขอได้ถอนหลักประกัน เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นที่มาของความสนใจที่ผู้วิจัยต้องการทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยจะเน้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ว่าบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารได้ทำให้ลูกค้าบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง และมีความพึงพอใจสูงสุดตรงตามความต้องการ และผู้วิจัยปรารถนาจะนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น และเป็นลูกค้าที่ดีมีความมั่นใจในการใช้บริการของธนาคารตลอดไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม และองค์ประกอบย่อยแต่ละด้านของความพึงพอใจในบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับลูกค้าผู้ใช้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินต่าง ๆ
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางให้ธนาคารปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและเป็นลูกค้าที่ดีของธนาคารตลอดไป

## ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาในครั้งนี้ จะทำการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ ด้านบริการของพนักงาน และด้านของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าผู้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร และตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากทางธนาคาร มาทำสัญญากู้เงินกับธนาคารเรียบร้อยแล้ว โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2542

## นิยามศัพท์

ลูกค้ารายย่อย หมายถึง ประชาชนผู้ให้บริการด้านเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ของฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงการเก็บข้อมูล (เดือนมกราคม พ.ศ.2542)

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) หมายถึง สินเชื่อที่ทางสถาบันการเงินปล่อยเงินกู้ให้กับลูกค้ารายย่อยเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินของตนเอง เพื่อซื้อที่ดินสำหรับปลูกสร้างที่อยู่อาศัย หรือเพื่อต่อเติมปรับปรุงที่อยู่อาศัยที่มีอยู่ โดยมีการผ่อนชำระเงินงวดตามระยะเวลาที่กำหนด

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าที่รู้สึกพอใจต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในการมาใช้บริการ ตลอดจนได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของการมาติดต่อ

บริการ (Service) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลหนึ่งคือพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตอบสนองความต้องการของบุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า "ลูกค้า" ให้ได้รับความสำเร็จตามความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction in Service) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีให้กับลูกค้าในด้านความเพียงพอของสินเชื่อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมในการบริการสินเชื่อ การพัฒนาบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนในการบริการ พฤติกรรมพนักงาน สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์และบรรยากาศในการบริการ และนโยบายสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร

### การตรวจเอกสาร

ธีระศักดิ์ (2537) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งหมายความว่า มนุษย์ทุกคนมีธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือสถานภาพทางสังคมต่างกัน ก็ต้องการความสุข ความสะอาด ความสบาย การได้รับเกียรติยกย่องนับถือ ความต้องการเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนองจะบังเกิดความพึงพอใจและเป็นอิสระจากตัวแปรอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้จึงหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้นและวรรณะแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารกรุงเทพประมาณร้อยละ 92 ตอบว่า ตนเองมีความพึงพอใจในบริการ สัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความรู้ ความชำนาญกว้างขวางพอที่จะตอบสนองปัญหา และความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อยหรือเมื่อเสียแล้วต้องรีบแก้ไข การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่ และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูง พบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำมักจะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

โชติช่วง (2538) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่และสาขา ในภาพรวมและในแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในบริการสินเชื่อ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้านภูมิหลังของลูกค้า กับความพึงพอใจในบริการสินเชื่อของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อในฝ่ายสินเชื่อบุคคลโครงการฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไปสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคาร จำนวน 239 ราย เป็นชาย 138 ราย หญิง 101 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง และแบบวัดความพึงพอใจเป็นคำถามปิดแบบให้ประเมินค่าตามความคิดและความรู้สึกของผู้ตอบซึ่งครอบคลุมบริการ 8 ด้านคือ ความเพียงพอของสินค้าและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินค้า ความรวดเร็วฉับไวในการบริการสินค้า ความเป็นธรรมในการบริการสินค้า การพัฒนาบริการ ขั้นตอนในการบริการสินค้า พฤติกรรมพนักงาน สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์และบรรยากาศในการบริการสินค้า นโยบายสินค้า และคำถามเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงบริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินค้าต่อบริการสินค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่และสาขาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจในบริการ เรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปถึงด้านที่พอใจน้อยที่สุดได้ดังนี้คือ การพัฒนาบริการสินค้าให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรม พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินค้า สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ ขั้นตอนในการบริการ ความรวดเร็วฉับไว และความเพียงพอของสินค้าและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินค้า ด้านผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังกับความพึงพอใจในบริการสินค้า พบว่า สถานที่ใช้บริการสินค้า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์การกู้ และประสบการณ์การกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสินค้า แต่ภูมิฐานะและอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสินค้าคือ ลูกค้าที่มีภูมิฐานะต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจในบริการสินค้าสูงกว่าลูกค้าสินค้าที่มีภูมิฐานะในกรุงเทพมหานคร ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจในบริการสินค้าสูงกว่าลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผลการศึกษาค้นคว้านี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าและบริการด้านที่ลูกค้าสินค้ายังไม่พึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการสินค้าตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันจะมีผลทำให้ธนาคารจัดบริการสินค้าเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนตลอดไป และจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานบริการของธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาล ให้บริการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

กนกภรณ์ (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ผู้บริโภคสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยส่วนใหญ่เป็นคนโสดที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือห้างร้าน โดยมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนประมาณ 10,001 - 20,000 บาท เหมือนกัน จะแตกต่างกันในเรื่องของอายุและรายได้ของครอบครัวต่อเดือนคือ ผู้บริโภคสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี และมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท ในขณะที่ผู้บริโภคนำสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์นี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สงเคราะห์โดยส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง 20-30 ปี และมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนประมาณ 10,000 - 20,000 บาท จะเห็นว่าผู้ที่ใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีรายได้ของครอบครัวน้อยกว่าผู้ที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สำหรับผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการของพนักงาน ในขณะที่ผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มมีทัศนคติต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่างกันจึงทำให้เลือกใช้ธนาคารต่างกัน

ไอฟาร์ (2539) กล่าวถึงนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นจิตสำนึกพนักงานเร่งพัฒนาความรู้คู่องค์กร พบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์มีความมุ่งมั่นในการบุกเบิกและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการเงินการธนาคารเพื่อนำไปสู่การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพล้ำสมัย และการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและครอบคลุมทุก ๆ ด้าน นโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานของธนาคารมีวัตถุประสงค์ประการแรกคือ เพื่อจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับประจำวันระหว่างธนาคารกับลูกค้า จะเสริมงานทางด้านการตลาดเนื่องจากลูกค้าของธนาคารมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน และวัตถุประสงค์ประการที่สองคือ การพัฒนาวิธีการทำธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อทางด้านต่างๆ กับระบบการจัดเก็บหนี้ โดยได้พัฒนาระบบที่จะใช้ในการให้บริการอย่างครบวงจร เช่น กระบวนการพิจารณา กระบวนการให้บริการ และกระบวนการจัดเก็บหนี้จากลูกค้าสินเชื่อที่กู้ยืมเงินซื้อบ้าน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการส่งข้อมูล เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาในการจดจำนอง การติดตามการชำระเงินกู้ของลูกค้า ตลอดจนกระบวนการฟ้องร้องในชั้นตอนสุดท้าย

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) (2540) อธิบายถึงการพัฒนาองค์กรและการบริหารงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทางธนาคารได้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เป็นไปในแนวทางการจัดการแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเรียกว่าการจัดการกระบวนการงานเพื่อบริการลูกค้า (Customer-based Business Process Management: : CBPM) และการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณภาพงานและคุณภาพของการให้บริการ โดยสร้างมาตรฐานของระบบการทำงานและบริการของธนาคาร ทั้งการจัดมาตรฐานระบบเอกสารและข้อมูล การแยกหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของงาน สิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้าง

ความมั่นใจ รวมทั้งให้หลักประกันแก่ลูกค้าว่าธนาคารคำนึงถึงความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าได้รับ นอกจากนี้ทางธนาคารยังได้พัฒนาและคิดค้นระบบงานและระบบข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงาน และการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบข้อมูลบริหารสินเชื่อ ซึ่งเป็นระบบประเมินภาพรวมทางด้านสินเชื่อที่จัดทำขึ้นมาเพื่อควบคุมดูแล และช่วยในการบริหารงานทางด้านสินเชื่อโดยเฉพาะ ระบบนี้มีข้อมูลทางการตลาดและข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ ให้ทางด้านสินเชื่อเพื่อใช้ในการตัดสินใจและเพื่อให้ได้สินเชื่อที่มีคุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการเติบโตอย่างมีคุณภาพ

มีชัย (2541) กล่าวถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับในการทำ ISO 9002 ด้านสินเชื่อบุคคลพบว่า จากการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ไปรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งเป็นการรับรองและยืนยันในคุณภาพการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารคือ ลูกค้าจะได้รับบริการที่เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว เป็นมาตรฐานสากล ได้รับรายละเอียดและคำตอบที่ชัดเจน เช่น สามารถทราบระยะเวลาการอนุมัติที่แน่นอน มีการทบทวนข้อตกลงทุกครั้งที่มีการติดต่อกับธนาคาร และหลังจากที่ธนาคารพิจารณาแล้วลูกค้าจะได้รับหนังสือยืนยันจากธนาคารทันที โดยจะทราบว่า จะได้รับอนุมัติหรือไม่ ติดขัดอยู่ที่ขั้นตอนใด ยังขาดเอกสารส่วนไหน ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดตามมากยิ่งขึ้น การทำมาตรฐานบริการต่าง ๆ ของธนาคาร สถาบันการเงินหรือกิจการขนาดใหญ่ก็เพื่อให้องค์กรของตนมีมาตรฐานบริการที่ชัดเจนใช้ระบบเดียวกันทุกแห่งการทำงานของพนักงานมีระบบเป็นขั้นตอน สามารถเรียนรู้งานและทำหน้าที่ทดแทนกันได้ และมุ่งมั่นที่จะให้บริการทุก ๆ ด้านอย่างมีคุณภาพ ให้พนักงานของธนาคารมีความตระหนักและยึดมั่นในการให้บริการกับลูกค้าอย่างมีมาตรฐานอยู่เสมอ และรักษามาตรฐานในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับความมั่นใจ และความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอย่างสูงสุด

## วิธีการศึกษา

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างประชากรจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สำหรับเทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดคือ ลูกค้าที่ได้รับการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเข้ามาทำสัญญากู้เงินและจดจำนอง สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจำนวน 354 คน (ข้อมูลจากรายงานยอดจดจำนองประจำเดือน ธันวาคม 2541) ฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 โดยใช้สูตรการคำนวณของ Herbert and Raymond R. (อภินันท์, 2538) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด 0.05 หรือคิดเป็นร้อยละ 5 หมายความว่า ประชากรตัวอย่าง 100 คน จะเกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 5 คน ตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวนที่ต้องสุ่ม)  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด (354 คน)  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{354}{1 + 354(0.05)^2}$$

$$= \frac{354}{1.885}$$

$$= 188 \text{ ราย หรือประมาณ } 190 \text{ ราย}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 190 ราย

2. ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มย่อย (Subgroup) โดยอาศัยส่วนขององค์ประกอบกลุ่มประชากรที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากที่มการตลาดทั้งหมด 14 ทีม ซึ่งลักษณะของลูกค้าแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 14 กลุ่ม ตามเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นการกระจายกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกเขตพื้นที่ แล้วสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดที่กำหนด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคาร โดยวิธีสำรวจด้วยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน

เอก 190 ราย จากลูกค้าที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และมาทำสัญญากู้เงินกับการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ที่คิดว่าทางธนาคารควรปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการรวบรวมข้อมูลด้านสภาพตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวม บริการที่มีให้กับลูกค้าในปัจจุบัน และการพัฒนาการด้านบริการของธนาคาร ซึ่งได้มาจากเอกสารขั้นตอนการทำงานและแผนผังองค์กรของฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 วารสารของธนาคาร รายงานประจำปีของธนาคาร สมาคมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงข้อมูลจากเอกสารอื่น เช่น ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการวิเคราะห์ 2 วิธีคือ

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาถึงการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method) นำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อแสดงผลถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยอาศัยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ช่วยในการประมวลผล ซึ่งจะมีค่าอธิบายและประมวลผลดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านสถานที่และบริการของพนักงาน วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วิเคราะห์ด้วยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กำหนด โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ ค่าสถิติไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และความแตกต่างของข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความถี่ ตามสูตรดังนี้

สูตร 
$$\chi^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

โดย  $\chi^2$  = ค่าไคสแควร์

O = ค่าความถี่ที่สังเกตได้

E = ค่าความถี่ที่คาดหวัง

\* = ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* = ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Sig = ความน่าจะเป็นอย่างต่ำที่จะทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ )

### สมมติฐานของการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## บทที่ 2

### แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กรณีศึกษานักวิชาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ จึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ
2. แนวความคิดทฤษฎีด้านการให้บริการ

#### แนวความคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (ชรีณี , 2530)

ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ (มนตรี , 2536)

ทัศนคติและความพึงพอใจคือ สิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง (Vroom , 1964)

ความพึงพอใจ หมายถึง การเกิดความรู้สึกสองประการขึ้นภายในตัวของมนุษย์อยู่เสมอ เนื่องจากผลกระทบของสภาพแวดล้อมกายภาพคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ เมื่อใดมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้นก็มีความสุข ความรู้สึกทั้ง 3 ที่กล่าวนี้คือ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุข นั้นจะมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนและถูกรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรียกว่า “ระบบความพอใจ” โดยความพอใจในสภาพแวดล้อมนั้นๆ จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจนี้มีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าทางลบ มนุษย์จะมีความสุขมากที่สุดเมื่อทรัพยากรที่มนุษย์มีความต้องการนั้นมีอยู่อย่างครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรมีอยู่จำกัด ความพอใจของมนุษย์จะได้อยู่ได้เพียงในระดับหนึ่งและจะมากที่สุดก็ต่อเมื่อการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งนั่นก็คือคำตอบที่ต้องการว่าควรมีการจัดสภาพแวดล้อมประการใดจึงจะทำความพอใจให้กับผู้อยู่อาศัยมากที่สุด (Shelly , 1975)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกถึงความพอใจของมนุษย์คือ ความพอใจเป็นผลสะท้อนมาจากการประเมินผลของบุคคล และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ความรู้สึกทั้งสามประการอันได้แก่ การประเมินผลงาน ความพอใจในสภาพแวดล้อมกายภาพ และพฤติกรรมการแสดงออกจะเป็นสิ่งที่เกิดตามมาหลังจากการรับรู้สภาพแวดล้อมกายภาพและระดับของการรับรู้ในส่วนหนึ่งจะเกิดขึ้นกับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมกายภาพต่าง ๆ ที่นำมาประเมิน อีกส่วนหนึ่งจะเกิดจากอิทธิพลของลักษณะบุคคลผู้ตอบรับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ซึ่งลักษณะบุคคลที่กล่าวนี้จะหมายความรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ของบุคคลทางด้านประชากรศาสตร์ พื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนรูปแบบในการดำเนินชีวิต (Newman , 1977)

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งพนักงานผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน (Jogn D. Millert , 1954) ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงตามเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## แนวความคิดทฤษฎีด้านการให้บริการ

### ลักษณะงานบริการ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคที่เกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

การให้ความหมายและขอบเขตของตลาดบริการเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ (Intangible) ลูกค้ำหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น สัมผัสได้ ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการ

เอกรัศมี... ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขายบริการให้ลูกค้าโดยตรง (Direct sale) ไม่มีการขายผ่านพ่อค้าคนกลาง นอกจากนี้การให้บริการยังไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายๆ แห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการข่าวสาร อำนวยความสะดวก แก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่น ๆ ได้ เป็นต้น (นริทิพย์ , 2537)

นอกจากนี้การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวก็ตาม แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน ผู้บริหารของตลาดบริการจะไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้ เนื่องจากการขายบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้นและยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น บริการท่องเที่ยว โรงแรม สวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการลูกค้า (ศิริวรรณ และคณะ , 2539) บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อจะพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ บุคคล เครื่องมือ สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเน้นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะเดียวนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนกันได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะบริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำ และ ข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไข ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีความสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าหากความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

หลักในการให้บริการลูกค้า ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการ ที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

### การจัดการธุรกิจบริการ

ในการจัดการธุรกิจบริการผู้บริหารต้องการกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัท จะรวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานบริการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า เช่น การให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รวมถึงความรวดเร็วในการบริการ

นอกจากนี้เพื่อให้ได้เปรียบด้านการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพของการบริการ ธุรกิจบริการยังมึงานด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (Productivity) ซึ่งในการศึกษาเรื่องนี้จะเน้นในเรื่องการรักษาคุณภาพของการบริการ และเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายถูกต้อง ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ และเป็นกันเอง

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Safety) บริการที่ให้ต้องปราศจากปัญหา และความเสี่ยงต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customers) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และทำให้ความสนใจตอบสนองความต้องการนั้น

### บทที่ 3

## บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกค้ารายย่อยในประเทศไทย

### บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำคัญต่อธุรกิจการก่อสร้างที่อยู่อาศัยซึ่งในปัจจุบันมีราคาสูงมากขึ้น สถาบันการเงินจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกและเพื่อเพิ่มอำนาจซื้อให้แก่ผู้บริโภค โดยสินเชื่อที่สถาบันการเงินทั้งระบบปล่อยเงินกู้ให้ นั้น เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่อยู่อาศัย นับแต่อดีตถึงปัจจุบันเป็นตลาดที่ใหญ่มาก

การให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อหรือผู้จัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองนั้น ผู้ให้กู้ต้องมั่นใจว่าผู้กู้ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถชำระเงินกู้คืน และต้องมีหลักทรัพย์อื่นที่ผู้ให้กู้จะนำไปชำระเงินกู้คืนได้ในกรณีผิดนัดการชำระเงิน โดยปกติระยะเวลาเงินกู้ที่ให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้จัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองมักจะเป็นเงินกู้ระยะยาว เพราะราคาที่อยู่อาศัยสูงเมื่อเทียบกับรายได้ของผู้กู้ หลักทรัพย์ค้ำประกันส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติอยู่เวลานี้คือ การจดจำนองอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งผู้ให้กู้สามารถยึดมาเพื่อเป็นการชำระหนี้ที่ยังตกค้างชำระอยู่ หรือวิธีการอื่นที่ผู้ให้กู้เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย และ/หรือหลักทรัพย์อื่นนั้นจนกว่าจะชำระเงินกู้คืนครบเต็มจำนวน แล้วจึงโอนกรรมสิทธิ์นั้นให้แก่ผู้กู้ หลักการหลังนี้ได้แก่ การเช่าซื้อ และการผ่อนชำระเป็นงวด เป็นต้น แต่การปฏิบัติเช่นนี้ผู้กู้เสียเปรียบเพราะหากมีการขาดการชำระงวดใดงวดหนึ่งหรือหลายงวด ผู้ให้กู้มีสิทธิ์ที่จะบอกเลิกข้อผูกพันนั้นเสีย ผู้กู้ก็จะสูญเสียเงินที่ได้ชำระในงวดก่อน ๆ แล้วโดยไม่มีสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้น หรือได้เงินที่ได้ชำระไปแล้วคืน จึงถือว่าการปฏิบัติที่ไม่ชอบธรรมนัก ส่วนการกู้ยืมโดยมีหลักทรัพย์ไปจำนองนั้นให้ความยุติธรรมแก่ผู้กู้มากที่สุด เพราะกรรมสิทธิ์ในหลักทรัพย์ที่ตนกู้ไปซื้อเป็นของผู้กู้ แต่นำไปเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้ยืม และปรากฏว่ามีการขาดการชำระเงินกู้คืนตามงวดหรือไม่ สามารถจะชำระคืนต่อไปตามสัญญา จะด้วยเหตุผลใดก็ตามผู้ให้กู้จะยึดหลักทรัพย์ค้ำประกันได้ก็ต่อเมื่อได้ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมที่กฎหมายได้ระบุไว้ก่อน และผู้ให้กู้จะยึดได้ก็เฉพาะส่วนที่ยังขาดค้างชำระเท่านั้น ส่วนเกินจะต้องคืนผู้กู้ อย่างไรก็ตามผลจากการตกต่ำของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ทางนโยบายของรัฐบาลมีมาตรการต่าง ๆ ซึ่งช่วยในการกระตุ้นภาวะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การส่งเสริมการลงทุน การลดอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น มีผลทำให้สินเชื่อเพื่อ

ที่อยู่อาศัยขยายตัวสูงขึ้น ในการดำเนินธุรกิจนั้นปัจจัยที่สำคัญคือ เงินจากสถาบันการเงินต่างๆ ในลักษณะของการกู้ยืมเงินให้กับผู้กู้รายย่อยที่กู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งมีแหล่งเงินทุนสำคัญสรุปได้ดังนี้

## ธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญยิ่งสถาบันหนึ่งในประเทศไทยซึ่งความทันสมัยและความก้าวหน้าในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์จะมีส่วนช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการมากขึ้น และมีผลทำให้ระบบเศรษฐกิจและการเงินของประเทศไทยขยายตัว

ธนาคารพาณิชย์ เป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญที่สุดในประเทศ กล่าวคือเป็นผู้รวบรวมทุนเหลือใช้จากประชาชนที่ต้องการเก็บออมเข้ามาในรูปของเงินฝาก แล้วจัดสรรทุนที่ได้มานี้ให้แก่ผู้ที่ต้องการนำไปใช้หาประโยชน์ด้านต่าง ๆ ในรูปของเงินให้กู้ยืม จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยตั้งขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านธุรกิจการเงิน ทั้งการรับฝากเงินและให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้าของธนาคารซึ่งมีทั้งประชาชน ธุรกิจการค้า และองค์การของรัฐบาล นับว่ามีบทบาทสำคัญต่อสังคมอย่างมาก ดังนั้นการบริหารเงินทุนของธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าของธนาคารศรัทธาต่อการบริหารงานของธนาคาร

การอำนวยความสะดวกเป็นธุรกิจที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีบทบาทอย่างมากต่อธุรกิจบริการทุกประเภท กลไกของเศรษฐกิจในปัจจุบันจะดำเนินไปด้วยดีเพียงใด บริการด้านสินเชื่อของธนาคารได้เข้าไปมีส่วนอย่างมาก เพราะการอำนวยความสะดวกที่ธนาคารให้แก่บริษัท ห้างร้าน และภาคเอกชนที่เป็นลูกค้าธนาคารช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัวขึ้น ทำให้มีการพัฒนาธุรกิจทุกสาขาทุกประเภทอย่างรวดเร็ว เนื่องจากหน่วยธุรกิจต่าง ๆ นั้นต้องอาศัยเงินทุนหมุนเวียนส่วนใหญ่จากธนาคารแทบทั้งสิ้น ธนาคารตระหนักในข้อนี้จึงพยายามขยายบริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าออกไปอย่างกว้างขวางเท่าที่จะทำได้ รายได้ส่วนใหญ่ของธนาคารพาณิชย์มาจากการให้กู้ยืมคือ ประมาณร้อยละ 60 - 70 ของรายได้เบื้องต้น อีกร้อยละ 30 - 40 ได้จากบริการด้านอื่น ๆ

ธนาคารพาณิชย์หันมาให้ความสำคัญกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารตามมาตรฐาน BIS และการอนุญาตให้ทางธนาคารพาณิชย์ประกอบกิจการวิเทศธนกิจเป็นผลให้ธนาคารพาณิชย์หันมาแสวงหารายได้จากลูกค้ารายย่อยเพิ่มขึ้น ซึ่งมีข้อได้เปรียบสถาบันการเงินอื่น ๆ ทั้งในด้านจำนวนสาขาหรือจุดให้บริการของธนาคารมีความครอบคลุมมากกว่า และ

เอกรายการอยู่ทั่วประเทศ และประสบการณ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงด้านเงินทุนที่นำมาให้กู้ยืม การค้าไม่จำกัดวงทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารพาณิชย์ได้ให้บริการทางด้านที่อยู่อาศัย โดยการรับฝากเงินเพื่อที่อยู่อาศัย และให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ซึ่งบริการทางด้านที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์เหล่านี้ได้แก่

1. การรับฝากเงินเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารมีวัตถุประสงค์จะให้การสนับสนุนกับผู้ที่มีรายได้ประจำที่ตั้งใจออมทรัพย์เพื่อซื้อที่ดิน หรือปลูกสร้างอาคารเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง รวมทั้งเพื่อซ่อมแซม ต่อเติม ตกแต่ง ดัดแปลงบ้านที่อยู่อาศัย ได้มีกำลังใจที่จะดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมาย ธนาคารจะให้ความช่วยเหลือถ้าผู้ฝากมีเงินสะสมไว้ตามเป้าหมายและระยะเวลาที่ตกลงไว้ โดยธนาคารจะให้กู้ยืมอีกเป็นจำนวนเท่าตามที่แต่ละธนาคารจะกำหนดของยอดเงินฝากที่ครบตามเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ฝากสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ได้รวดเร็วขึ้น สิ่งจูงใจผู้ฝากเงินประเภทนี้ อยู่ที่ธนาคารจะให้กู้ยืมเงินเมื่อผู้ฝากสามารถฝากเงินได้ครบจำนวนตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อตกลงให้กู้ยืมนี้จึงเป็นข้อผูกพันหรือพันธกรรมอันสำคัญ ของธนาคารต่อผู้ฝากเงินทุกรายที่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้โดยครบถ้วน

2. การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์การให้สินเชื่อประเภทนี้ เพื่อที่จะช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้ที่มีรายได้ประจำและแน่นอน ได้กู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อนำไปใช้จ่ายในเรื่องที่อยู่อาศัย โดยมีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักประกัน หรือใช้เงินฝากประจำค้ำประกันวงเงินกู้

### **ธนาคารอาคารสงเคราะห์**

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496 มีสภาพเป็นนิติบุคคลขึ้นตรงกับกระทรวงการคลัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง การให้กู้ยืมเงินและจัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัยให้ประชาชนได้เช่าซื้อในราคาถูก แต่ต่อมาได้โอนกิจการทางด้านเช่าซื้อที่ดินและอาคารให้แก่การเคหะแห่งชาติตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 317 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 หลังจากนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงมีบทบาทรับผิดชอบในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพียงอย่างเดียว ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตลอดเวลา โดยมีการพิจารณาทั้งทางด้านบริการ และผู้ใช้บริการเพื่อประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย และใช้กลยุทธ์ด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุดในสถาบันการเงิน

บทบาทสำคัญของธนาคารอาคารสงเคราะห์คือ การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยของตนเอง ธนาคารจึงพยายามให้ความช่วยเหลือคือ การให้สินเชื่อระยะยาว เพื่อให้ประชาชนนำเงินไปปลูกบ้าน ซ่อมแซม หรือซื้อที่ดินและอาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังพยายามปรับปรุงกฎเกณฑ์และเงื่อนไขการให้บริการเงินกู้ ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

เช่น ลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยลง ปรับปรุงวงเงินให้กู้เดิมจากให้กู้ได้ร้อยละ 70 เป็นไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินที่ดิน และอาคารหรือห้องชุด ที่ธนาคารกำหนดและสำหรับโครงการสวัสดิการ ให้กู้ได้ร้อยละ 80 เป็นร้อยละ 90 ของราคาประเมินของอาคารและที่ดิน ธนาคารรับเป็นแหล่งเงินกู้ให้กับข้าราชการในสังกัดกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ในรูปสวัสดิการ เพื่อช่วยเหลือให้ข้าราชการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และธนาคารยังพิจารณาให้กู้แก่ลูกค้าของการเคหะแห่งชาติได้เต็มจำนวนที่มีหนี้ค้างไว้กับการเคหะ ตั้งคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการ เพื่อถ่วงดุล และปรับปรุงมาตรฐานการให้สินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารได้ติดตามผลการดำเนินงานและเร่งรัดชำระหนี้คืนได้โดยรวดเร็ว

### ธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2456 โดยพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 เพื่อรักษาเงินที่ประชาชนจะนำมาฝากเป็นรายย่อย และรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควร ซึ่งคลังออมสินได้รับความนิยมจากประชาชนอย่างรวดเร็ว จนในปี พ.ศ.2489 ได้มีพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 จัดตั้งธนาคารออมสินขึ้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน และเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2490 เป็นต้นมาจนถึงทุกวันนี้

ธนาคารออมสินให้กู้โดยตรงแก่รัฐวิสาหกิจหรือส่วนราชการอื่น ๆ ในด้านอาคารสงเคราะห์ ส่วนทางด้านภาคเอกชนได้มีการบริการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะสงเคราะห์แก่พนักงานและผู้ที่ได้ทำคุณประโยชน์ให้แก่ธนาคารออมสิน โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้ความอนุเคราะห์แก่พนักงานของธนาคาร และผู้มีอุปการะคุณของธนาคาร ซึ่งยังไม่มีเคหสถานที่อยู่อาศัยของตนให้ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ให้กู้ยืมเงินเพื่อปลูกสร้าง ต่อเติม ดัดแปลงอาคารในที่ดินของตน และเพื่อซื้อที่ดินหรืออาคาร

### บริษัทเงินทุน

บริษัทเงินทุน หมายถึง บริษัทจำกัดที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ประกอบธุรกิจการจัดหาเงินลงทุน และใช้เงินนั้นในการประกอบกิจการเงินทุนในลักษณะต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจการเงินทุนเพื่อการเคหะในบริษัทเงินทุน เป็นกิจการที่ทำการจัดหาเงินทุนจากเงินฝากประชาชนเช่นเดียวกัน แต่นำเงินที่ได้ไปทำเป็นทางการค้าปกติคือ ใ้กู้ยืมเงินแก่ประชาชนเพื่อให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในที่ดิน บ้านที่อยู่อาศัย และที่ดินพร้อมบ้านที่อยู่อาศัย เป็นการให้เงินกู้รายย่อย

ในปี พ.ศ.2537 ได้มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของบริษัทเงินทุนตามมาตรฐาน BIS ทำให้บริษัทเงินทุนหันมาสนใจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้นและกระทรวงการคลังอนุญาตให้บริษัทเงินทุนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดสามารถจัดตั้งสำนักงานอำนวยการสินเชื่อและขยายสาขาในภูมิภาค ทำให้สามารถให้สินเชื่อได้กว้างขวางขึ้น

### บริษัทประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญสถาบันหนึ่ง เพราะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตเป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาวจากประชาชนในรูปของเบี้ยประกันชีวิต เพื่อนำมาลงทุนในอุตสาหกรรมและธุรกิจสาขาอื่น ๆ ที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการครองชีพและการจ้างงานของประเทศ การส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น จึงเป็นการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการกินคืออยู่ดีของประชากรภายในประเทศ

ในปี พ.ศ.2536 ที่ผ่านมามีการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบกิจการวิเทศธนกิจเป็นผลให้บริษัทต่าง ๆ และผู้ประกอบการสามารถระดมเงินทุนจากต่างประเทศโดยมีต้นทุนต่ำกว่าเป็นผลให้ความต้องการสินเชื่อในรูปของเงินบาทในประเทศมีแนวโน้มลดลง เมื่อเป็นเช่นนี้ในส่วนของ การกู้เงินจากบริษัทประกันชีวิตจะลดลงไปด้วย บริษัทประกันชีวิตจึงต้องแสวงหาช่องทางทำรายได้อื่น ๆ มาทดแทน และทิศทางที่ให้ความสำคัญก็คือ การให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยและตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 บริษัทประกันชีวิตสามารถปล่อยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยในวงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาทต่อราย ระยะเวลาการกู้เงินไม่เกิน 30 ปี รวมการกู้ทุกรายต้องไม่เกินร้อยละ 35 ของมูลค่าทรัพย์สินรวมทั้งหมด

## สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกค้ารายย่อยของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

### ประวัติความเป็นมาของธนาคาร

ธนาคารไทยพาณิชย์เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2447 นับตั้งแต่พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ผู้ทรงก่อตั้งธนาคารทดลองในนาม “บุคคลิภย์” โดยใช้ที่ทำการเป็นตึกแถวของกรมพระคลังข้างที่ตำบลบ้านหม้อได้รับการสนับสนุนเชื่อถือจากบุคคลทั่วไปเป็นอย่างดี จนกระทั่งต่อมากรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยนำความขึ้นกราบบังคมทูล ขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตพิเศษเพื่อจัดตั้ง “บริษัท แบนด์สยามกัมมาจล จำกัด” ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ตั้งบริษัทได้ตั้งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 สามารถประกอบกิจการธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างสมบูรณ์และมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ตำบลตลาดน้อย ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เมื่อปี พ.ศ.2482 และในปี พ.ศ.2451 ได้ย้ายที่ทำการจากตำบลบ้านหม้อมาอยู่ที่อาคารใหม่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นสาขาตลาดน้อยในปัจจุบัน จนในปี พ.ศ.2514 ได้ขยายงานรองรับความเจริญเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ปากซอยถนนชิดลม และจดทะเบียนเป็นมหาชนในปี พ.ศ. 2536 จนถึงปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (Siam Commercial Bank Public Company Limited : SCB) ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่บนพื้นที่จำนวน 52 ไร่ ณ สีแควนรัชโยธิน ถนนรัชดาภิเษก ใช้ชื่ออาคารว่า ไทยพาณิชย์ปาร์คพลาซ่า เป็นอาคารอัจฉริยะสมบูรณ์แบบเพียบพร้อมด้วยเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

### บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ที่ทำการศึกษาคำนี้คือ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับลูกค้ารายย่อยตามระเบียบการกู้เงิน ดังนี้

## ประเภทการให้สินเชื่อ

สินเชื่อเพื่อการเคหะ หมายถึง สินเชื่อประเภทเงินกู้ยืมเพื่อนำไปซื้อที่อยู่อาศัย ปรับปรุงซ่อมแซมที่อยู่อาศัยโดยมีการผ่อนชำระเงินงวดตามระยะเวลาและมีประเภทตามที่กำหนด ดังนี้

ประเภทที่ 1 ได้แก่ ซื้อบ้านพร้อมที่ดินหรือทาวน์เฮ้าส์ สร้างบ้านบนที่ดินที่มีอยู่ซื้อที่ดินพร้อมอาคารพาณิชย์เพื่ออยู่อาศัย สิทธิการเช่าเพื่อการอยู่อาศัยตามประเภทที่ธนาคารกำหนด ธนาคารจะให้วงเงินกู้ร้อยละ 85 - 100 ของราคาประเมินหลักประกัน ระยะเวลากู้ 25 ปี โดยอายุของผู้กู้รวมกับระยะเวลาแล้วไม่เกิน 65 ปี

ประเภทที่ 2 ได้แก่ แลกหนี้สินเชื่อเพื่อการเคหะ ซื้อที่ดินเพิ่มเติมต่อจากที่ใช้อาศัยอยู่ซื้อห้องชุดคอนโดมิเนียม ต่อเติม ซ่อมแซม ตกแต่งที่อยู่อาศัย ธนาคารให้วงเงินกู้ร้อยละ 75 - 100 ของราคาประเมินหลักประกัน ระยะเวลากู้ 20 ปี โดยอายุของผู้กู้รวมกับระยะเวลาแล้วไม่เกิน 65 ปี

ประเภทที่ 3 ได้แก่ ซื้อหรือปรับปรุงที่ดินว่างเปล่าไม่เกิน 1,200 ตารางวา ซื้อที่ดินโครงการสวนเกษตรไม่เกิน 1,200 ตารางวา ธนาคารจะให้วงเงินกู้ร้อยละ 75 - 100 ของราคาประเมินหลักประกัน ระยะเวลากู้ 25 ปี โดยอายุของผู้กู้รวมกับระยะเวลาแล้วไม่เกิน 65 ปี และกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอกู้ว่าต้องมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีรายได้ที่แน่นอน

## หลักฐานในการขอใช้บริการ

- เอกสารส่วนตัว ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรข้าราชการ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส(ถ้ามี) ทั้งของผู้ขอกู้และคู่สมรส
- เอกสารทางการเงิน ได้แก่ ใบรับรองเงินเดือนหรือหลักฐานแสดงรายได้ หลักฐานทางการค้า เอกสารการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน
- เอกสารหลักทรัพย์ ได้แก่ สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาสัญญาจะซื้อจะขายหรือแบบแปลนการก่อสร้าง (กรณีปลูกสร้าง)

## อัตราดอกเบี้ย

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลอยตัว คิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้อิงกับอัตราดอกเบี้ย MLR
- อัตราดอกเบี้ยคงที่ คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 12.25 ต่อปีสำหรับ 3 ปีแรก ปีต่อไปคิด

อัตราดอกเบี้ยลอยตัวอิงกับอัตราดอกเบี้ย MLR

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อัตราค่าธรรมเนียมในการขอกู้

1. ค่าบริการสำรวจหลักประกัน คิดเป็นอัตราร้อยละ 0.25 ของวงเงินที่ขอกู้ กำหนดขั้นต่ำ 1,800 บาท และสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท
2. ค่าบริการจำนองหลักประกัน คิดเป็นอัตราร้อยละ 0.05 ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติกำหนดขั้นต่ำ 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 2,000 บาท คิดค่าบริการไถ่ถอนหลักประกันรายละ 500 บาท

## ขั้นตอนในการขอสินเชื่อ

การดำเนินการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ภาพที่ 1) มีขั้นตอนดังนี้

1. การยื่นขอกู้เงิน การยื่นคำขอกู้และหลักฐานต่าง ๆ สามารถยื่นได้ที่ฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 สำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ และการขอกู้เงินใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 3 - 5 วัน สำหรับลูกค้าในโครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุน และประมาณ 2 สัปดาห์สำหรับลูกค้าทั่วไป
2. พนักงานสินเชื่อสัมภาษณ์ลูกค้าและตรวจสอบเอกสารส่วนตัวของลูกค้า
3. นัดหมายลูกค้าเพื่อทำการสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน
4. พนักงานสินเชื่อวิเคราะห์ และจัดทำเรื่องเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า
5. สินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ แจ้งผลการพิจารณาและนัดหมายลูกค้าทำสัญญากู้เงิน
6. การลงนามสัญญากู้เงิน เมื่อทราบบผลการอนุมัติวงเงินกู้แล้ว ธนาคารจะแจ้งให้ทราบ และนัดหมายให้มาลงนามในสัญญากู้เงินที่ธนาคาร
7. การทำประกันอัคคีภัยหลักประกัน ธนาคารกำหนดให้ผู้กู้ทุกรายต้องทำประกันอัคคีภัยหลักประกันที่เป็นสิ่งปลูกสร้างหรืออาคาร โดยยกผลประโยชน์ให้ธนาคารกับบริษัทประกันภัยที่ทางธนาคารกำหนด ส่วนการชำระค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยในครั้งแรกจะเก็บค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย 3 ปี แต่ครั้งต่อไปจะเรียกเก็บเป็นแบบปีต่อปี
8. การนัดทำนิติกรรมจำนอง เมื่อผู้กลงนามในสัญญากู้เงินเรียบร้อยแล้ว ธนาคารจะนัดหมายวันจดจำนองหลักประกันเงินกู้ที่สำนักงานที่ดิน นัดหมายได้เร็วที่สุดหลังจากวันที่ลงนามในสัญญาแล้ว 3 วัน โดยธนาคารจะจ่ายเงินกู้ให้เมื่อจดจำนองเสร็จเรียบร้อยแล้ว
9. การผ่อนชำระเงินกู้ ผู้กู้จะต้องผ่อนชำระเงินกู้งวดแรกคือ หลังจากวันที่จดจำนองแล้ว 1 เดือน โดยผู้กู้สามารถชำระเงินกู้ได้ด้วยตนเอง ณ สาขาของธนาคารทั่วประเทศ หรือหากผู้กู้มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือเงินฝากกระแสรายวันกับธนาคาร สามารถแจ้งให้ธนาคารดำเนินการหักเงินงวดจากบัญชีเงินฝากได้ โดยผู้กู้จะต้องลงนามในหนังสือยินยอมให้ธนาคารหักเงินจากบัญชี

## กลยุทธ์ในการแข่งขันด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาข้อมูลสามารถสรุปกลยุทธ์ในการแข่งขันด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดังนี้

### 1. อัตราดอกเบี้ย

ถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารใช้กับลูกค้าเป้าหมายที่มีอำนาจต่อรองตัวอย่างเช่นธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับลูกค้าในโครงการ ที่ธนาคารให้การสนับสนุนต่ำกว่าลูกค้าทั่วไปประมาณร้อยละ 1.00 กล่าวคือ ลูกค้าในโครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุนคิดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินอัตราดอกเบี้ย MLR และลูกค้าทั่วไปคิดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินร้อยละ 1.00 ต่อปีสูงกว่าอัตราดอกเบี้ย MLR และธนาคารไม่ได้แยกคิดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินที่ขอกู้จะคิดเท่ากันทุกวงเงินไม่ว่าจะกู้ต่ำกว่าหรือสูงกว่า 750,000 บาท

อย่างไรก็ตามเมื่อธนาคารมีนโยบายขยายฐานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้มากขึ้น จึงได้นำกลยุทธ์ด้านอัตราดอกเบี้ยมาใช้เพื่อดึงดูดลูกค้าทั่วไป คือ สินเชื่อเคหะอัตราดอกเบี้ยคงที่มาใช้ในต้นปี พ.ศ.2537 โดยสินเชื่อเพื่อการเคหะอัตราดอกเบี้ยคงที่ หมายถึง สินเชื่อเพื่อการเคหะที่คิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ตลอดระยะเวลาที่กำหนดและระยะเวลาที่เหลือใช้อัตราดอกเบี้ยลอยตัว ปัจจุบันธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยคงที่เท่ากับร้อยละ 11.00 ต่อปี ในระยะเวลา 3 ปีแรก หลังจากนั้นคิดอัตราดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ย MLR กำหนดระยะเวลากู้ 20 ปี และมีค่าธรรมเนียมแรกเข้าร้อยละ 0.25 ของวงเงินกู้ แต่สำหรับการผ่อนชำระเงินกู้นั้น หากผู้กู้ปิดบัญชีเงินกู้ก่อน 3 ปี จะต้องเสียค่าธรรมเนียมร้อยละ 2.00 ของยอดหนี้ที่เหลืออยู่

### 2. ค่าใช้จ่ายในการขอกู้

ธนาคารกำหนดให้มีการคิดค่าใช้จ่ายในการขอกู้แยกเป็น 2 ประเภท คือ

- ค่าบริการสำรวจและประเมินราคา คิดค่าบริการร้อยละ 0.25 ของวงเงินกู้ โดยค่าใช้จ่ายขั้นต่ำ 1,800 บาท และสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท

- ค่าบริการจดจำนอง คิดค่าบริการร้อยละ 0.05 ของวงเงินกู้ ขั้นต่ำ 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 2,000 บาท

เดิมธนาคารคิดค่าใช้จ่ายในการขอกู้เพียงค่าบริการสำรวจและประเมินหลักประกันเท่านั้น แต่เมื่อธนาคารได้จัดตั้งบริษัท สยามพิริวีธน์ จำกัด ขึ้นเพื่อรับผิดชอบงานด้านนิติกรรมจำนองให้กับธนาคารโดยเฉพาะ ธนาคารจึงได้เพิ่มค่าบริการจดจำนองเข้าเป็นค่าใช้จ่ายในการขอกู้เพื่อแสวงหารายได้ให้บริษัทในเครือของธนาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อราคาประเมินหลักประกัน

โดยทั่วไปธนาคารจะให้วงเงินกู้ประมาณร้อยละ 85 ของราคาประเมินหลักประกัน แต่ในปัจจุบันได้ขยายวงเงินกู้ให้ถึงร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักประกัน โดยผู้กู้สามารถกู้เพิ่มอีก ร้อยละ 5 - 15 ของราคาประเมินหลักประกันเพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค เครื่องใช้ภายในบ้าน เรียกบริการประเภทนี้ว่า "บริการสินเชื่อเคหะเปี่ยมสุข" หรือในกรณีที่ผู้กู้สนใจทำประกันชีวิตเพื่อการเคลือบบริษัทประกันภัยที่ทางธนาคารกำหนด เพื่อคุ้มครองตนเองในกรณีทุพพลภาพหรือเสียชีวิตบริษัทประกันภัยจะเป็นผู้ชำระหนี้ส่วนที่เหลือกับธนาคารแทน และในการทำประกันชีวิตจะต้องเสียค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวนหนึ่งซึ่งผู้กู้สามารถขอกู้เพิ่มเติมได้ เรียกบริการประเภทนี้ว่า "เคหะบริการ"

### 4. การขยายระยะเวลา

เดิมธนาคารให้กู้ระยะเวลานานที่สุด 20 ปี แต่ในปัจจุบันได้มีการขยายระยะเวลากู้ยาวนานที่สุดเป็น 30 ปี แต่อายุของผู้กู้เมื่อรวมกับระยะเวลากู้ต้องไม่เกิน 65 ปี

### 5. การบริการด้านการผ่อนชำระในแต่ละเดือน

ผู้กู้ของธนาคารสามารถชำระเงินกู้ด้วยตนเองผ่านสาขาของธนาคารทุกแห่งทั่วประเทศ หรือหากผู้กู้มีเงินฝากประเภทออมทรัพย์หรือประเภทเดินสะพัดกับธนาคารอยู่แล้ว ผู้กู้สามารถแจ้งความประสงค์ให้ธนาคารดำเนินการหักเงินจากบัญชีเงินฝากดังกล่าวได้ โดยผู้กู้ต้องลงนามในหนังสือยินยอมให้ธนาคารหักเงินไว้ ซึ่งแต่เดิมวิธีนี้ธนาคารจะกำหนดให้ผู้กู้เลือกว่าจะให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีเงินฝากทุกวันที่ 2 หรือ 16 ของทุกเดือนเท่านั้น แต่ในปัจจุบันธนาคารสามารถหักเงินจากบัญชีเงินฝากได้ทุกวัน นอกจากนี้ธนาคารยังคิดระบบชำระเงินกู้ผ่านระบบ ATM อยู่ หากสามารถดำเนินการได้เมื่อไรก็จะเพิ่มความสะดวกแก่ผู้กู้ของธนาคารมากขึ้น

### 6. การคิดค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้และขอไถ่ถอนหลักประกันก่อนกำหนด

สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแบบอิงกับอัตราดอกเบี้ยลอยตัว สามารถปิดบัญชีเมื่อไรก็ได้ที่ต้องการ ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ก่อนกำหนด คิดเพียงค่าบริการในการไถ่ถอนหลักประกันจำนวน 500 บาทเท่านั้น แต่หากลูกค้าใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแบบอิงกับอัตราดอกเบี้ยคงที่ หากปิดบัญชีภายใน 3 ปีหลังจากวันที่ลงนามในสัญญาเงินกู้ จะเสียค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีก่อนกำหนดร้อยละ 2 ของวงเงินกู้ที่เหลืออยู่

### 7. ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

เดิมการติดต่อขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารต้องใช้เวลาอย่างรวดเร็วที่สุด 2 สัปดาห์ จึงจะทราบผลว่าได้รับอนุมัติวงเงินกู้หรือไม่ แต่ปัจจุบันธนาคารได้มีการคิดค้นระบบคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่สามารถอนุมัติวงเงินได้โดยเครื่องทำให้การพิจารณาวงเงินกู้เร็วขึ้น และสำหรับลูกค้าในโครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุนสามารถทราบผลการพิจารณาอนุมัติภายใน 3 วัน และสำหรับลูกค้าทั่วไปสามารถทราบผลการอนุมัติภายใน 1 สัปดาห์

#### 8. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับโครงการหมู่บ้านต่าง ๆ

ทางธนาคารได้พยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าของโครงการ ด้วยการเสนอเงื่อนไขสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อให้โครงการส่งลูกค้าในโครงการมากู้เงินกับธนาคารและในปัจจุบันธนาคารได้นำระบบอนุมัติสินเชื่อโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ใส่เข้าไปในคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก (Notebook Computer) เพื่อให้พนักงานของธนาคารสามารถพกพาไปบริการลูกค้าถึงโครงการได้

#### 9. การจัดโครงการ Happy Home ให้กับพนักงานของธนาคาร

โดยมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มจำนวนลูกค้ารายย่อยให้เข้ามาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารมากขึ้น ด้วยการให้พนักงานธนาคารแนะนำเพื่อน เพื่อนบ้าน หรือลูกค้าของตนมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และหากลูกค้าที่พนักงานแนะนำมาได้รับการอนุมัติวงเงินกู้ธนาคารจะมีรางวัลให้ตามวงเงินกู้ นั้น ๆ

#### 10. การโฆษณาและประชาสัมพันธ์

โดยส่วนใหญ่ธนาคารจะทำการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ของธนาคารเป็นหลัก แต่ที่ผ่านมามีธนาคารได้จัดทำกาโฆษณาให้กับสินเชื่อเพื่อการเคหะโดยเฉพาะเป็น บริการสินเชื่อเคหะเปี่ยมสุข ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และนิตยสาร

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กรณีศึกษาราชการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่มาใช้บริการในฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 จำนวนทั้งสิ้น 190 ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการบริการ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานของการศึกษา

#### ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ราชการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

อายุของลูกค้าส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี เป็นจำนวนมากที่สุดคือ 83 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมา是客户ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ลูกค้าที่อยู่ในช่วงระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และจากการศึกษาพบว่าลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน (ตารางที่ 1)

สถานภาพของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ สถานภาพสมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 และเป็นหม้าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 (ตารางที่ 2)

### ตารางที่ 1 อายุของลูกค้า

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	59	31.1
31 - 40 ปี	83	43.7
41 - 50 ปี	40	21.1
51 ปีขึ้นไป	8	4.2
รวม	190	100.0

### ตารางที่ 2 สถานภาพของลูกค้า

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	81	42.6
สมรส	99	52.1
หม้าย	1	0.5
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	4.7
รวม	190	100.0

### ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษาหรืออนุปริญญา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับมัธยมต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารไทยพาณิชย์ มีระดับการศึกษาที่ค่อนข้างสูง (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3 ระดับการศึกษาของลูกค้า

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	10	5.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	4.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	13	6.8
อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	34	17.9
ปริญญาตรี	104	54.7
สูงกว่าปริญญาตรี	21	11.1
รวม	190	100.0

### อาชีพ

ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าของธนาคารส่วนมากมีรายได้ประจำในแต่ละเดือนเป็นจำนวนเงินที่ค่อนข้างแน่นอน รองลงมาคือ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ผู้ประกอบอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และอาชีพอื่น ๆ เช่น แพทย์ พยาบาล ทนายความ เป็นต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 (ตารางที่ 4)

### ตารางที่ 4 อาชีพของลูกค้า

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	27	14.2
พนักงานบริษัทเอกชน	103	54.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	59	31.1
อื่น ๆ	1	0.5
รวม	190	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ รายได้มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รายได้อยู่ในระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยที่สุดคือ ช่วงรายได้ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	44	23.2
20,000 - 30,000 บาท	37	19.5
30,001 - 40,000 บาท	31	16.3
40,001 - 50,000 บาท	20	10.5
50,001 บาทขึ้นไป	58	30.5
รวม	190	100.0

## การใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

### จำนวนครั้งในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร โดยมากจะเป็นการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นครั้งแรก จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ส่วนที่เหลือมีการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 แสดงให้เห็นว่าความต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นบ้านหลังแรกของประชาชนที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยของตนเอง ยังมีอีกเป็นจำนวนมาก

## ประเภทหลักประกัน

ลูกค้าขอสินเชื่อเพื่อซื้อหลักประกันเป็นบ้านเดี่ยวมากที่สุดคือ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ บ้านทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 หลักประกันประเภท คอนโดมิเนียม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ที่ดินว่างเปล่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 อาคารพาณิชย์ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 และไม่พบลูกค้าที่ขอสินเชื่อซื้อไฮมออฟฟิศ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงนโยบายหลักในการปล่อยสินเชื่อของฝ่ายสินเชื่อบุคคล 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สินเชื่อกับผู้ที่มีความต้องการมีที่อยู่อาศัยโดยตรง ดังจะเห็นว่ามีกรให้สินเชื่อกับหลักประกันที่เป็นอาคารพาณิชย์, ไฮมออฟฟิศ และที่ดินว่างเปล่าค่อนข้างน้อย (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ประเภทหลักประกันของลูกค้า

ประเภทหลักประกัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	81	42.6
ทาวน์เฮ้าส์	61	32.1
คอนโดมิเนียม	45	23.7
อาคารพาณิชย์	1	0.5
ไฮมออฟฟิศ	0	0.0
ที่ดินว่างเปล่า	2	1.5
รวม	190	100.0

## วงเงินกู้

วงเงินกู้ลูกค้ามาขอสินเชื่อมากที่สุดคือ ช่วงวงเงินกู้ระหว่าง 1,000,000 - 5,000,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ ลูกค้าที่ขอวงเงินกู้ต่ำกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ลูกค้าที่ขอวงเงินกู้ในช่วงระหว่าง 5,000,001 - 10,000,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และขอวงเงินกู้ 10,000,001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 (ตารางที่ 7)

### ตารางที่ 7 วงเงินกู้ของลูกค้า

วงเงินกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	77	40.5
1,000,000 - 5,000,000 บาท	98	51.6
5,000,001 - 10,000,000 บาท	10	5.3
10,000,001 บาทขึ้นไป	5	2.6
<b>รวม</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>

### ระยะเวลากู้

โดยส่วนมากลูกค้าต้องการระยะเวลากู้ 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 อันดับรองลงมาคือ ระยะเวลากู้ 15 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ต้องการระยะเวลากู้ 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระยะเวลากู้ 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และลูกค้าที่ต้องการระยะเวลากู้ 25 ปี น้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 (ตารางที่ 8)

### ตารางที่ 8 ระยะเวลากู้ของลูกค้า

ระยะเวลากู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5 ปี	9	4.7
10 ปี	19	10.0
15 ปี	50	26.3
20 ปี	80	42.1
25 ปี	32	16.8
<b>รวม</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>

## เหตุจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์

เหตุจูงใจที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่โครงการบ้านแนะนำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของธนาคารเป็นที่รู้จัก มีลูกค้าจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 เลือกใช้บริการเนื่องจากพนักงานบริการดี จำนวน 30 คน เคยใช้บริการของธนาคารมานานเป็นลูกค้าเก่าของธนาคาร จำนวน 28 คน โกดังบ้านจำนวน 12 คน โกดังที่ทำงานจำนวน 11 คน รู้จักกับพนักงานของธนาคารจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ร้อยละ 9.7 ร้อยละ 4.2 ร้อยละ 3.8 และร้อยละ 3.4 ตามลำดับ(ตารางที่ 9) ซึ่งจากผลการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารนี้ ทำให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่โครงการบ้านมีส่วนสำคัญมากในการแนะนำให้ลูกค้ามาใช้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โครงการบ้านอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และเพื่อเพิ่มโอกาสในการที่จะได้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 9 เหตุจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์

เหตุจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการ 1/	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่โครงการบ้านแนะนำ	148	51.2
ชื่อเสียงของธนาคาร	50	17.3
บริการดี	30	10.4
เคยใช้บริการของธนาคารมานาน	28	9.7
โกดังบ้าน	12	4.2
โกดังที่ทำงาน	11	3.8
รู้จักกับพนักงานธนาคาร	10	3.4

หมายเหตุ 1/ ลูกค้าสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ

ผลการศึกษาที่ได้จากการแสดงข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในส่วนนี้จะนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงความพึงพอใจของลูกค้าในด้านสถานที่ ด้านบริการของพนักงาน และด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

### ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านสถานที่

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านสถานที่ของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่เลือกตอบคือ มีความพึงพอใจมาก มีเพียงความพึงพอใจในสภาพห้องรับรองลูกค้าเท่านั้นที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกตอบในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ตารางที่ 10)

### ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการของพนักงาน

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ ในด้านบริการของพนักงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีจำนวนลูกค้าเลือกตอบมากที่สุดคือ มีความพึงพอใจมาก มีเพียงความพึงพอใจในด้านความรู้ของพนักงานในบริการของธนาคารที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกตอบในระดับความพึงพอใจปานกลาง และไม่มีลูกค้าคนใดเลือกคำตอบในระดับไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (ตารางที่ 11)

### ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่า ลูกค้าเลือกตอบระดับความพึงพอใจมาก ในด้านการยื่นคำขอสินเชื่อและปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อ การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญาและจดจำนอง และความสะดวกในการชำระหนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกความพึงพอใจระดับปานกลางในด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ

อนุมัติอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อที่ทางธนาคารจัดเก็บ และบริการเสริมของธนาคาร (ตารางที่ 12)

## ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อบริการ

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 190 ตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจำนวน 54 คน สามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้

### 1. ปัญหาที่ลูกค้ามีต่อบริการของธนาคาร แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1.1 ด้านสถานที่ ระบุถึงปัญหาไว้ดังนี้ สำนักงานใหญ่ของธนาคารมีหลายอาคารไม่มีป้ายบอกทางเข้าธนาคารที่ชัดเจน สถานที่รับรองลูกค้ามีจำนวนห้องน้อยขนาดห้องค่อนข้างเล็ก ไม่มีติดชิดเป็นส่วนตัวเนื่องจากมีเสียงดังเข้ามาในห้อง

1.2 ด้านบริการของพนักงาน ระบุถึงปัญหาไว้ดังนี้ การโทรศัพท์ติดต่อกับพนักงานค่อนข้างยาก พนักงานบางคนออกมาต้อนรับลูกค้าที่มาทำสัญญากู้เงินช้าและขาดความพร้อมในการตรวจสอบความถูกต้องของสัญญา และการให้บริการของพนักงานค่อนข้างช้า

1.3 ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระบุถึงปัญหาดังนี้ การจ่ายชำระค่างวดเงินกู้ไม่สะดวกไม่สามารถจ่ายต่างธนาคารได้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับสูงพอควรเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ธนาคารสอบถามรายละเอียด และขอเอกสารหลักฐานส่วนตัวของลูกค้ามากเกินไป ขั้นตอนการดำเนินการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีขั้นตอนมาก ธนาคารใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าค่อนข้างนาน การเดินทางมาสัญญากู้เงินที่สำนักงานใหญ่ลำบากค่อนข้างไกล และลูกค้าบางรายได้รับวงเงินกู้และระยะเวลาไม่ตรงตามความต้องการ

### 2. ข้อเสนอแนะที่ลูกค้ามีต่อบริการของธนาคารแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

2.1 ด้านสถานที่ ได้เสนอแนะไว้ดังนี้คือ ควรจะมีป้ายบอกทางเข้ามายังตัวอาคารที่ตั้งของธนาคารให้ชัดเจน เพิ่มจำนวนห้องรับรองลูกค้ามากขึ้นและขยายห้องให้มีขนาดกว้างขวางเป็นสัดส่วนไม่ให้มีเสียงรบกวนเข้าไปภายในห้อง ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเพิ่มขึ้น เช่น จัดหาหนังสือพิมพ์มาไว้บริการ และมีตู้น้ำเย็นบริการลูกค้า เป็นต้น

2.2 ด้านบริการของพนักงาน ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ได้เข้ามาใช้บริการในการทำสัญญากู้เงินกับธนาคารระบุว่าบริการที่ได้รับจากพนักงานดีมาก พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย อัจฉริยะดี มีความกระตือรือร้น และเป็นกันเองกับลูกค้า แต่ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารธนาคารให้มากขึ้น และควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้มีการเสนอแนะไว้ดังนี้ ควรเพิ่มสถานที่ในการจ่ายชำระค่าวงเงินกู้ให้สามารถชำระต่างธนาคารได้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับลูกค้าส่วนใหญ่ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มาก มีความต้องการให้ทางธนาคารลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำลง ควรใช้เวลาในการพิจารณาสินเชื่อให้รวดเร็วขึ้น ควรให้ลูกค้าสามารถเซ็นสัญญากู้เงินได้ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ในสาขาใกล้บ้าน และควรให้วงเงินกู้และระยะเวลาที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าในด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่พอใจ
ที่ตั้งของธนาคาร	24 (12.6)	88 (46.3)	71 (37.4)	5 (2.6)	2 (1.1)
การจัดตกแต่งภายนอกอาคาร	42 (22.1)	105 (55.3)	42 (22.1)	1 (0.5)	-
การจัดตกแต่งภายในอาคาร	36 (18.9)	108 (56.8)	46 (24.2)	-	-
สภาพห้องรับรองลูกค้า	12 (6.3)	79 (41.6)	91 (47.9)	7 (3.7)	1 (0.5)
ความสะอาดของธนาคาร	36 (18.9)	120 (63.2)	32 (16.8)	2 (1.1)	-
ที่จอดรถ	13 (6.8)	84 (44.2)	80 (42.1)	12 (6.3)	1 (0.5)
ระบบการรักษาความปลอดภัย	14 (7.4)	91 (47.9)	77 (40.5)	8 (4.2)	-
เวลาเปิดให้บริการของธนาคาร	31 (16.3)	98 (51.6)	61 (32.1)	-	-

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการของพนักงาน

ด้านบริการของพนักงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่พอใจ
บุคลิก ท่าที และการเอาใจใส่ในหน้าที่	35 (18.4)	123 (64.7)	30 (15.8)	2 (1.1)	-
การแต่งกายเรียบร้อย	35 (18.4)	125 (65.8)	29 (15.3)	1 (0.5)	-
การพูดจาสุภาพ และกิริยามารยาท	42 (22.1)	126 (66.3)	21 (11.1)	1 (0.5)	-
ความรวดเร็วในการให้บริการ	32 (16.8)	94 (49.5)	59 (31.1)	5 (2.6)	-
ความถูกต้องและตรงตามต้องการ	22 (11.6)	92 (48.4)	69 (36.3)	7 (3.7)	-
ความเสมอภาคในการให้บริการ	26 (13.7)	84 (44.2)	75 (39.5)	5 (2.6)	-
ความรู้ในบริการของธนาคาร	20 (10.5)	79 (41.6)	84 (44.2)	7 (3.7)	-
ความสามารถในการให้คำปรึกษา	30 (15.8)	87 (45.8)	67 (35.3)	6 (3.2)	-
จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	20 (10.5)	87 (45.8)	75 (39.5)	8 (4.2)	-

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่พอใจ
การยื่นคำขอสินเชื่อและปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อ	30 (15.8)	109 (57.4)	49 (25.8)	2 (1.1)	-
การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ	14 (7.4)	98 (51.6)	66 (34.7)	12 (6.3)	-
ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา	15 (7.9)	83 (43.7)	82 (43.2)	10 (5.3)	-
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ	22 (11.6)	71 (37.4)	80 (42.1)	16 (8.4)	1 (0.5)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	22 (11.6)	62 (32.6)	79 (41.6)	24 (12.6)	3 (1.6)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	8 (4.2)	43 (22.6)	86 (45.3)	46 (24.2)	7 (3.7)
ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน	28 (14.7)	81 (42.6)	71 (37.4)	10 (5.3)	-
การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง	26 (13.7)	85 (44.7)	70 (36.8)	7 (3.7)	2 (1.1)
ความรวดเร็วในการทำสัญญาและจดจำนอง	34 (17.9)	82 (43.2)	64 (33.7)	10 (5.3)	-
อัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ	3 (1.6)	39 (20.5)	111 (58.4)	34 (17.9)	3 (1.6)
ความสะดวกในการชำระหนี้	15 (7.9)	83 (43.7)	79 (41.6)	13 (6.8)	-
บริการเสริมของธนาคาร	4 (2.1)	53 (27.9)	103 (54.2)	28 (14.7)	2 (1.1)

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การทดสอบสมมติฐานของการศึกษา

เพศกับระดับความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อใน ทุกเรื่องไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าเพศของลูกค้าไม่มีผลกับระดับความพึงพอใจต่อบริการด้าน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตาม เพศ

ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	$\chi^2$	df	Sig
การยื่นคำขอสินเชื่อ และปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อจากพนักงาน	0.965	3	0.810
การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ	3.459	3	0.326
ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา	1.480	3	0.687
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ	5.637	4	0.228
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	7.195	4	0.126
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	7.735	4	0.102
ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน	0.518	3	0.915
การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง	4.456	4	0.348
ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญาและจดจำนอง	2.421	3	0.490
อัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ	4.613	4	0.329
ความสะดวกในการชำระหนี้	1.595	3	0.661
บริการเสริมของธนาคาร	2.025	4	0.731

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อายุกับระดับความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่มีระดับอายุแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงเรื่องการนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนองที่ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามอายุ

ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	$\chi^2$	df	Sig
การยื่นคำขอสินเชื่อ และปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อจากพนักงาน	8.624	9	0.473
การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ	10.548	9	0.308
ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา	15.010	9	0.091
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ	11.142	12	0.517
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	8.763	12	0.723
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	11.101	12	0.520
ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน	7.795	9	0.555
การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง	27.745**	12	0.006
ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญาและจดจำนอง	7.485	9	0.587
อัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ	5.358	12	0.945
ความสะดวกในการชำระหนี้	5.496	9	0.789
บริการเสริมของธนาคาร	14.290	12	0.283

หมายเหตุ \* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษา พบว่า ลูกคามีระดับความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในทุกเรื่องไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาของลูกค้าไม่มีผลกับระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	$\chi^2$	df	Sig
การยื่นคำขอสินเชื่อ และปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อจากพนักงาน	15.570	15	0.411
การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ	7.845	15	0.930
ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา	16.097	15	0.376
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ	24.510	20	0.221
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	22.327	20	0.323
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	12.338	20	0.904
ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน	20.107	15	0.168
การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง	17.199	20	0.640
ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญาและจดจำนอง	14.450	15	0.492
อัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ	19.581	20	0.484
ความสะดวกในการชำระหนี้	10.944	15	0.757
บริการเสริมของธนาคาร	10.440	20	0.959

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อาชีพกับระดับความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องการที่ทางธนาคารเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามอาชีพ

ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	$\chi^2$	df	Sig
การยื่นคำขอสินเชื่อ และปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อจากพนักงาน	7.536	9	0.581
การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ	25.128**	9	0.003
ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา	16.301	9	0.061
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ	18.915	12	0.091
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	13.837	12	0.311
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	9.673	12	0.645
ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน	13.433	9	0.144
การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง	13.365	12	0.343
ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญาและจดจำนอง	12.476	9	0.188
อัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ	25.960*	12	0.011
ความสะดวกในการชำระหนี้	12.703	9	0.177
บริการเสริมของธนาคาร	10.755	12	0.550

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่าในภาพรวมลูกค้ามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงเรื่องการยื่นคำขอสินเชื่อและปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อจากพนักงานและความสะดวกในการชำระหนี้ของลูกค้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	$\chi^2$	df	Sig
การยื่นคำขอสินเชื่อ และปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อจากพนักงาน	28.289**	12	0.005
การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ	17.035	12	0.148
ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา	8.526	12	0.743
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ	21.045	16	0.177
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	13.299	16	0.651
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	9.510	16	0.891
ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน	12.695	12	0.392
การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง	14.680	16	0.548
ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญาและจดจำนอง	10.479	12	0.574
อัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ	12.163	16	0.733
ความสะดวกในการชำระหนี้	27.334**	12	0.007
บริการเสริมของธนาคาร	18.320	16	0.305

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาวจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กรณีศึกษารณาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และนำไปใช้วางแผนการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 190 คน ในระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2542 สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ข้อมูลของลูกค้า

ลักษณะทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการของธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพคือสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จะเห็นได้ว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแล้วมักจะซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เพื่อเป็นการวางแผนอนาคตที่มั่นคงให้กับครอบครัวแต่เนื่องจากที่อยู่อาศัยเป็นสินค้าที่มีราคาสูงมาก ผู้บริโภคจึงต้องพึ่งพาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากทางธนาคาร

#### ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการสำรวจในครั้งนี้พบว่า ลูกค้าที่ได้รับเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากรณาคารไทยพาณิชย์เป็นครั้งแรก และนำเงินกู้ไปสมทบทุนเพื่อซื้อบ้านเดี่ยว โดยมากขอวงเงินกู้ระหว่าง 1,000,001 - 5,000,000 บาท ต้องการระยะเวลาในผ่อนชำระนานถึง 20 ปี สำหรับเหตุจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุดมาจากเจ้าหน้าที่โครงการบ้านแนะนำให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านชื่อเสียงของธนาคาร การให้บริการดี ลูกค้าเคยใช้บริการของธนาคารมานาน โก้ดีบ้าน โก้ดีสถานที่ทำงาน และรู้จักกับพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านสถานที่ของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงความพึงพอใจในสภาพห้องรับรองลูกค้าที่ส่วนใหญ่เลือกตอบความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงาน โดยรวมลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านความรอบรู้ของพนักงานในบริการธนาคารลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง และลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามทุกรายไม่เลือกคำตอบในระดับไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการทุกเรื่องอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารในด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน มีเพียงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในเรื่องการนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาและอัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อต่างกัน และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจในเรื่องการยื่นคำขอสินเชื่อและปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อ และความสะดวกในการชำระหนี้ต่างกัน

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อบริการ จากการศึกษพบว่า ลูกค้าได้ระบุถึงปัญหาในด้านสถานที่ เรื่องป้ายบอกทางเข้าไม่ชัดเจน .สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีน้อย จำนวนห้องรับรองลูกค้ามีขนาดเล็ก ปัญหาด้านบริการของพนักงาน พบว่ามีปัญหาในเรื่องการติดต่อพนักงานยาก และพนักงานออกมาต้อนรับลูกค้าที่รอทำสัญญากู้ช้า ปัญหาด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระบุถึงปัญหาดังนี้ การชำระค่าวงเงินกู้ไม่สะดวก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลานานและมีขั้นตอนมาก และได้รับวงเงินกู้กับระยะเวลาที่ไม่ตรงกับความต้องการ ลูกค้าได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการ แบ่งเป็น 3 ด้านคือ ด้านสถานที่ ควรมีป้ายบอกทางเข้าที่ชัดเจน จัดสถานที่จอดรถลูกค้าเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มจำนวนห้องรับรองลูกค้า ข้อเสนอแนะด้านบริการของพนักงาน ได้เสนอแนะด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า และควรเพิ่ม

เอก การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของธนาคาร ข้อเสนอแนะด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้เสนอแนะ การค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น ควรเพิ่มสถานที่บริการจ่ายชำระเงินกู้  
ต้องการระยะเวลาที่ใช้พิจารณาสินเชื่อเร็วขึ้น  
ต้องการของลูกค้า

ลูกค้าต้องการอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าปัจจุบัน  
และควรรีไถ่เงินกู้และระยะเวลาที่ตรงกับความต้องการ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของ  
ลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร ซึ่งทางผู้ศึกษาได้นำข้อมูลดังกล่าวมาเป็น  
ข้อพิจารณาในการปรับปรุงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค  
มากที่สุด มีดังนี้

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การจัดตกแต่ง  
ภายในและภายนอกอาคาร ปรับปรุงห้องรับรองลูกค้า โดยพิจารณาจากสภาพการให้บริการลูกค้า  
เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สะอาด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการสูงสุด
2. การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ เอกสาร  
สิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้า มีตู้น้ำเย็น เป็นต้น

### ด้านบริการของพนักงาน

ให้การอบรมกับพนักงานเพื่อความรอบรู้ในด้านบริการของธนาคาร สามารถให้คำปรึกษา  
แนะนำที่ดีกับลูกค้า ช่วยแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

### ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

1. ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลกำไร แต่ขณะเดียวกันในการ  
แสวงหาผลกำไรนั้นก็เป็นการช่วยเหลือสังคมด้วยเช่นกันคือ ช่วยให้ประชาชนได้มีแหล่งเงินทุน  
สำหรับกู้ยืมเพื่อใช้ซื้อที่อยู่อาศัยโดยเสียขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติค่อนข้างนาน

เอกสารถ้าสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่คาดว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพิ่มขึ้น และการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินงานบางขั้นตอนที่ต้องใช้เวลามากให้ลูกค้าทราบ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจขึ้น

2. ควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ ระเบียบและขั้นตอนในการขอสินเชื่อ กระบวนการในการพิจารณาสินเชื่อ วิธีการผ่อนชำระเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้อง และได้รับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร



## บรรณานุกรม

กนกภรณ์ จิ้งรุ่งฤทธิ์. 2539. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชรีณี เดชจินดา. 2530. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกาก  
อุตสาหกรรม แขวงสามลำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ. กรุงเทพมหานคร:  
วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

โชติช่วง ภิรมย์. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). 2540. รายงานประจำปี 2540. กรุงเทพมหานคร:  
โรงพิมพ์สยามเพรสแมนเนจเมนท์.

ธีระศักดิ์ วรรณสุข. 2537. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
สาขาอำนาจเจริญ. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นริทธิย์ ทุ่งกาวิ. 2537. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิรนาม. 2540. "วงจรรุ่งเรืองและตกต่ำของธุรกิจที่อยู่อาศัย". ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 3(8):  
น.8-31.

มนตรี เจียบแหลม. 2536. ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอใน  
จังหวัดภาคเหนือ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มีชัย คงแสงไชย. 2541. "สัมภาษณ์พิเศษ ISO 9002 ด้านสินเชื่อ". *ร่มโพธิ์*, 24(90): น.3-4.

วรรณัช จารุจินดา. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยการ  
บริการธนาคารกรุงเทพ สาขานครพิงค์ เชียงใหม่: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.

สิริวัฒน์ พรหมบุรี. 2541. "วิเคราะห์ตลาดที่อยู่อาศัยและสินเชื่อที่อยู่อาศัยปี 2541และแนวโน้ม  
ปี 2542". *ธนาคารอาคารสงเคราะห์*. 4(15): น.24-32.

สุทธิมา ชำนาญเวช. 2538. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.

สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารออมสิน  
สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). มหาสารคาม: ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุรยา เกลื่อนประดม. 2534. บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย.  
กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไอฟาร์ ไชยประวัติ. 2539. "นโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นจิตสำนึกพนักงานเร่ง  
พัฒนาความรู้คู่องค์กร". *เอสซีบีเทคโนโลยี*. 1(7): น.8-9.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

John D. Millert. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

Newman. 1977. **Defensible Space**. New York: Macmillan.

Shelly. 1975. **User Participation and Environmental**. New York: Cornell University, 1977.

Vroom W.H. 1964. **Working and Motivation**. New York: John Willy and Sons, Inc.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย : กรณีศึกษา

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา การศึกษาอิสระ (Independent Study)

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าข้อความให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

1. เพศ เฉพาะเจ้าหน้าที่
- 1) ชาย  2) หญิง  1
2. อายุ  2
- 1) 20 - 30 ปี  2) 31 - 40 ปี
- 3) 41 - 50 ปี  4) 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส  3
- 1) โสด  2) สมรส
- 3) หม้าย  4) หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา  4
- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย  4) อาชีวศึกษา/อนุปริญญา
- 5) ปริญญาตรี  6) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ  5
- 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2) พนักงานบริษัทเอกชน
- 3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว  4) อื่นๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  6
- 1) ต่ำกว่า 20,000 บาท  2) 20,000 - 30,000 บาท
- 3) 30,001 - 40,000 บาท  4) 40,001 - 50,000 บาท
- 5) 50,001 บาทขึ้นไป

### ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

7. การขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด  7
- 1) ครั้งแรก  2) ครั้งที่ (ระบุ) \_\_\_\_\_

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะเจ้าหน้าที่

8. ประเภทหลักประกัน

- 1) บ้านเดี่ยว                       2) ทาวน์เฮ้าส์  
 3) คอนโดมิเนียม                       4) อาคารพาณิชย์  
 5) โฮมออฟฟิศ                       6) ที่ดินว่างเปล่า

8

9. วงเงินกู้

- 1) ต่ำกว่า 1,000,000 บาท                       2) 1,000,000 - 5,000,000 บาท  
 3) 5,000,001 - 10,000,000 บาท                       4) 10,000,001 บาทขึ้นไป

9

10. ระยะเวลากู้

- 1) 5 ปี                                       2) 10 ปี  
 3) 15 ปี                                       4) 20 ปี  
 5) 25 ปี

10

11. เหตุจูงใจที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) ใกล้บ้าน                                       2) ใกล้ที่ทำงาน  
 3) บริการดี                                       4) เจ้าหน้าที่โครงการบ้านแนะนำ  
 5) ชื่อเสียงของธนาคาร                       6) เคยใช้บริการของธนาคารมานาน  
 7) รู้จักกับพนักงานธนาคาร                       8) อื่นๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

11

**ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า**

บริการ	ความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจเล็กน้อย	ไม่พอใจ	
<b>ด้านสถานที่</b>						
1. ที่ตั้งของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 12
2. การจัดและตกแต่งภายนอกอาคาร						<input type="checkbox"/> 13
3. การจัดและตกแต่งภายในอาคาร						<input type="checkbox"/> 14
4. สภาพห้องรับรองลูกค้า						<input type="checkbox"/> 15
5. ความสะอาดของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 16
6. ที่จอดรถ						<input type="checkbox"/> 17
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย						<input type="checkbox"/> 18

บริการ	ความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจเล็กน้อย	ไม่พอใจ	
8. เวลาเปิดให้บริการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 8.30-17.00 น						<input type="checkbox"/> 19
<b><u>ด้านบริการของพนักงาน</u></b>						
1. บุคลิก ท่าที และการเอาใจใส่ในหน้าที่ของพนักงาน						<input type="checkbox"/> 20
2. การแต่งกายเรียบร้อย						<input type="checkbox"/> 21
3. การพูดจาสุภาพ และกิริยามารยาท						<input type="checkbox"/> 22
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> 23
5. ความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> 24
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> 25
7. ความรอบรู้ในบริการของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 26
8. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้า						<input type="checkbox"/> 27
9. จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ						<input type="checkbox"/> 28
<b><u>ด้านบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย</u></b>						
1. การยื่นคำขอสินเชื่อและปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อจากพนักงาน						<input type="checkbox"/> 29
2. การเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ						<input type="checkbox"/> 30
3. ระเบียบและขั้นตอนการพิจารณา						<input type="checkbox"/> 31
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ						<input type="checkbox"/> 32
5. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ						<input type="checkbox"/> 33
6. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้						<input type="checkbox"/> 34
7. ความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสัญญากู้เงิน						<input type="checkbox"/> 35
8. การนัดหมายลูกค้าทำสัญญาและจดจำนอง						<input type="checkbox"/> 36
9. ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญา						<input type="checkbox"/> 37

เอกสารและจดจำนอง ที่ส่งจนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ	ความพึงพอใจ					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
	พอใจมาก ที่สุด	พอใจมาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจเล็กน้อย	ไม่พอใจ	
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ ที่ทางธนาคารจัดเก็บ						<input type="checkbox"/> 38
11. ความสะดวกในการชำระหนี้						<input type="checkbox"/> 39
12. บริการเสริมของธนาคาร ได้แก่ เคหะ เบี่ยมสุข (เงินกู้ซื้อเฟอร์นิเจอร์), เคหะบริการ (การทำประกันชีวิต) เป็นต้น						<input type="checkbox"/> 40

**ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

1. ปัญหาที่ท่านได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) สำนักงานใหญ่

-----

-----

-----

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.1 ด้านสถานที่

-----

-----

-----

2.2 ด้านบริการของพนักงาน

-----

-----

-----

2.3 ด้านบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

-----

-----

-----

**ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นามสกุล : นางสาววลัยลักษณ์ โลหะมาณพ
- วันเดือนปีเกิด : 3 มิถุนายน 2517
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- ประวัติการศึกษา : ปี 2529 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนเซนต์หลุยส์ศึกษา  
ปี 2532 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนยานนาวาศึกษา  
ปี 2535 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนซีโนรสวิทยาลัย  
ปี 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
(ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ประวัติการทำงาน : ปี 2539 ตำแหน่งพนักงานการตลาด ฝ่ายสินค้าบุคคล 1  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่