

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย

SATISFACTION TO THE CITIZENS BANK LOAN THE CUSTOMER BANK SAVINGS TESCO THOENG DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

อัมพกา ไชยชนะ
Umphaka Chaichana

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จำนวน 3,500 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane, Taro(1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบการถดถอย (regression analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายสรุปผลโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

คำสำคัญ : สินเชื่อธนาคารประชาชน ,ธนาคารออมสิน,ความพึงพอใจ

Abstract

The research objective to study the factors that affect the personal satisfaction to the customer's bank loan, the Government Savings Bank branch in Chiang Rai, thoeng and to study the marketing mix, a factor which affects satisfaction using loan service banks. People of the customer, the Government Savings Bank branch in Chiang Rai, thoeng. The population used in this research The population used in this research is the people's Bank project loan service of the Government Savings Bank, the number of 3,500 men determine the size of the samples by using a calculation formula of Taro Yamane, (1973). the number of samples and 400 people use the tool collects the data using

statistical query is data analysis include percentage frequency values, standard deviation and regression test statistics (regression analysis).

The study found that the satisfaction to customer's bank loan, the Government Savings Bank. Chiang Rai, thoeng branch. It found that overall, very level. When a list of factors found that aspects of distribution channels and products related to the person, the process is very level. The other side is very level. For a comparison of satisfaction to the customer's bank loan, the Government Savings Bank. Chiang Rai, thoeng branch classification according to the personal status found that customers who have a different career. Are satisfied with the use of the service by the people's bank loan was no different considering the list of sides, found that customers who have a different career. Satisfaction to the citizens Bank loan Physical appearance significantly different statistically that levels of 0.05 part on the other side there is no different.

Keyword : Citizens Bank loan, the Government Savings Bank, satisfied.

บทนำ

ธนาคารออมสินได้ดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนทั่วไป สามารถเข้าสู่ระบบโครงสร้างทางการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกระดับและส่งเสริมผู้ประกอบการ การรายย่อยซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นฐาน ได้มีแหล่งเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพอย่างยุติธรรมและหลุดพ้นจากวงจรการเงินนอกระบบซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน จากการที่รัฐบาลต้องการแก้ไขปัญหาให้ประชากรฐานราก ที่ประสบปัญหาทางการเงินเป็นจำนวนมากและมีต้นทุนในการดำรงชีพที่สูงขึ้นทำให้เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงินบุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจหรือไม่ได้รับโอกาสในการเข้าสู่บริการทางการเงินในระบบเท่าที่ควรหากสามารถนำบุคคลกลุ่มนี้เข้าสู่บริการทางการเงินในระบบได้จะทำให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐบาลจึงมอบหมายให้ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมุ่งเน้นสนับสนุนกลุ่มลูกค้าฐานรากซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในระบบเศรษฐกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจโดยรวมและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมลงอีกด้วย (ธนาคารออมสิน, 2556)

แนวทางการดำเนินงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนยึดหลักการประสานงานและการดำเนินงานไปพร้อมๆ กันได้แก่ การสร้างวินัยการออมส่งเสริมให้ประชาชนรักการออมให้มีการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องมีวินัยทางการเงิน ส่งเสริมด้านความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่ของธนาคารโดยมีการลงพื้นที่ไปพบปะลูกค้าถึงสถานที่ประกอบการ ส่งเสริมด้านแหล่งเงินทุนเพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้อย่างทั่วถึงโดยส่งเสริมผู้ประกอบการอาชีพอิสระรายย่อยให้มีเงินทุนประกอบอาชีพในวงเงิน ที่เพียงพอต่อความจำเป็น ธนาคารออมสินได้เปิดให้บริการ "สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน" อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2557 ณ ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ วัตถุประสงค์ของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อขยายโอกาสให้กับประชาชนฐานรากได้เข้าสู่แหล่งเงินทุนในระบบ ให้ประชาชนมีอาชีพรายได้และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเนื่องจากปัญหาความยากจน และเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐานในการดำรงชีพ รูปแบบการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและขยายโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงธนาคารจึงมีการปรับหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้กู้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการใช้เงินและความสามารถในการชำระคืนไม่เกินรายละ 200,000 บาท (ธนาคารออมสิน, 2558:15)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ถือเป็นอีกหนึ่งงานบริการของธนาคารที่มีความสำคัญต่อธนาคารออมสินเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรจาก 2 ตัวแปรหลักที่มีผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งหวังให้บริการของธนาคารออมสินเป็นบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวม สัมกับเป็นธนาคารของประชาชนเพื่อประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่นำเสนอข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานการวิจัย

จากคำถามของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานของการวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายในทางบวก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายในทางบวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้เพื่อ

1. ผลการวิจัยทำให้เข้าใจถึงความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารประชาชน
2. องค์กรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาในความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรได้อย่างเหมาะสม
3. องค์กรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาในความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ไปใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การทำวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยขอให้คำจำกัดความของศัพท์ต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจและความสบายใจที่ได้รับเมื่อเข้ามาใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย
2. การใช้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับสินเชื่อธนาคารประชาชน
3. สินเชื่อธนาคารประชาชน หมายถึง สินเชื่อที่สนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพ หรือมีธุรกิจขนาดย่อมเป็นของตนเอง โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือ ใช้ในการหมุนเวียนในการใช้จ่ายและชำระหนี้ต่างๆ เป็นสินเชื่อรายย่อยรายละไม่เกิน 200,000 บาท
4. ธนาคารออมสิน สาขาเทิง หมายถึง สถาบันการเงินแห่งหนึ่งให้บริการในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเงิน ทั้งเงินฝาก และเงินกู้ยืม ธนาคารออมสินมีทั้งหมดหนึ่งพันกว่าสาขาทั่วประเทศไทย ซึ่งธนาคารออมสิน สาขาเทิง ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงราย
5. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
6. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาด เป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ 7Ps ดังจะเห็นในกรอบแนวคิด
7. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินเชื่อธนาคารประชาชน ซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าที่ประสงค์จะกู้เงิน
8. ด้านราคา (Price) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อธนาคารประชาชน รวมถึงค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ
9. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ รวมถึงทำเลที่ตั้ง และช่องทางในการนำเสนอบริการ
10. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการ
11. ด้านบุคคล (People) หมายถึง พนักงานสินเชื่อธนาคารประชาชน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
12. ด้านทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง ชื่อเสียงของธนาคาร คุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยการเจรจาสุภาพอ่อนโยนและการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ
13. ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและการปฏิบัติงานในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) และความถี่ (frequency)
2. อธิบายปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ใช้วิธีการทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติทดสอบการถดถอย (regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่าลูกค้านักค้าธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่างอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D.=0.19) เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก นอกนั้นด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (S.D.=0.32) รองลงมา ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (S.D.=0.38) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (S.D.=0.36) ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D.=0.40) ด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (S.D.=0.40) ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (S.D.=0.43) และด้านราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D.=0.57) ตามลำดับ
3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยบุคคลด้านอื่นๆไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านักค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่าลูกค้าธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่างอายุ 31 - 40 ปี ประกอบอาชีพ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของนงิยาหาญ พัฒนากิจ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง จากผลการวิจัย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีการให้บริการที่ดีมีความยุติธรรม โปร่งใส พนักงานมีความเต็มใจให้บริการเป็นผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชรา ทองไทย (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้ามีการส่งชำระคืนมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับวงเงินกู้ มี มีบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) รองรับสำหรับผู้ที่ไม่มียุคคลค่าประกัน และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน สินเชื่อธนาคารประชาชนเปิดโอกาสให้สำหรับผู้ที่รายได้ได้น้อยสามารถกู้ได้ และมีความยืดหยุ่นในเรื่องหลักประกัน มีทั้งไม่ใช้หลักประกันสำหรับหน่วยงานที่ทำข้อตกลงร่วมกัน, ใช้บุคคลค้ำประกัน, ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน และใช้บสย.ค้ำประกัน เป็นผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยสุรสุดา มีดวง (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสำนักราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านราคา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยยืดหยุ่นตามหลักประกันที่ผู้กู้นำมาค้ำประกัน สินเชื่อธนาคารประชาชนมีอัตราค่าธรรมเนียมในให้บริการสินเชื่อที่เหมาะสม การกู้เงินได้ในวงเงินตั้งแต่ 10,000 - 200,000 บาท และสินเชื่อธนาคารประชาชนมีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เป็นผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนงิยาหาญ พัฒนากิจ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง จากความพึงพอใจต่อยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตจังหวัดระนอง 8 ด้านได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้าธนาคารสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับสินเชื่อธนาคารประชาชนได้หลายช่องทางทั้งเว็บไซต์, ไลน์, โบรชัวร์, โทรศัพท์ และจาก พนักงาน ลูกค้ามีการส่งชำระคืนสะดวกสบายมีหลายช่องทางทั้งหักผ่านเงินเดือน, หักผ่านบัญชีเงินฝาก, จ่ายผ่านแอปพลิเคชันมายโม และจ่ายชำระเองที่หน้าช่องบริการของธนาคารและธนาคารตั้งอยู่ใจกลางอำเภอเทิง สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และสะดวก เป็นผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของนงิยาหาญ พัฒนากิจ (2554) ได้ศึกษาความพึง

พอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านาคารออมสินในเขตจังหวัดระนอง 8 ด้านได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพและปัจจัยด้านผลิตภาพ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีการจัดโปรโมชั่นอยู่เสมอ เช่น ลูกค้ำรายเดิมชำระดีต่อเนื่องมีการคืนดอกเบี้ยให้ลูกค้ำ อีกทั้งธนาคารมีการประชาสัมพันธ์โดยการเดินตลาด และเข้าประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานต่าง ๆ สื่อโฆษณาผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคารออมสินและสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ และธนาคารมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่เพื่อการชำระสินเชื่อโดยวิธีการหักผ่านบัญชีเงินฝากเป็นผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ฤกษ์สุทธิรัตน์(2553)ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาตาวะนอง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านพนักงาน ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านบุคคล พบว่าลูกค้ำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อธนาคารประชาชน สามารถให้คำปรึกษา หรือให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการกับลูกค้ำทุกรายทั้งขณะให้บริการ และหลังบริการ อย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน พนักงานมีการแนะนำช่องทางการชำระสินเชื่อที่สะดวก รวดเร็ว และวิธีการชำระสินเชื่อเพื่อรักษาเครดิตของ และพนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้ำเป็นผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชญาภา บุญมีพิพิธ(2556)ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค ผลการวิจัย ลูกค้ำให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดถึงระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคคล

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้านาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานพูดจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ อีกทั้งพนักงานมีความพร้อมในเรื่องของเอกสารคำขอกู้สำหรับลูกค้ำที่เข้ามาติดต่อสินเชื่อธนาคารประชาชน ธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเหมาะสมต่อการให้บริการ และสถานที่ ช่องบริการ และเก้าอี้เพียงพอสำหรับลูกค้ำที่เข้ามาติดต่อสินเชื่อธนาคารประชาชนเป็นผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปารวี เชื้อปรานค์ และสุกิจ ขอเชื้อกลาง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะ ธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพบว่า ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการภาพรวม มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

2.7 ด้านกระบวนการ พบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึง

พอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้ำธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว และเหมาะสม มีลำดับคิวก่อนหลังสำหรับลูกค้ำสินเชื่อธนาคารประชาชน การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อธนาคารประชาชนมีความเที่ยงตรง โปร่งใส และเหมาะสม และมีการลงตรวจกิจการเพื่อวิเคราะห์ความสามารถของกิจการประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อธนาคารประชาชน เป็นผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยชญาภา บุญมีพิพิธ (2556) พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแคสรุปได้ว่า โดยภาพรวมลูกค้ำให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ของลูกค้ำธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงรายสรุปผลโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ของลูกค้ำธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของชญาภา สุกุณา(2560)ทำการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการส่วนประสมทางการตลาดทุกด้าน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เคทีบีเน็ตแบงก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผลการศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้ำธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ลูกค้ำธนาคารได้เสนอแนะการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารควรมีการลดเงื่อนไข การขอสินเชื่อในบางรายการ เช่น การไม่พิจารณาอนุมัติลูกค้ำที่ติดเครดิตบูโร และการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อควรมีการพิจารณาตามลำดับ ก่อน-หลัง สัดส่วนการให้กู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระควรมีความยืดหยุ่น และมีรูปแบบทางเลือกอัตราดอกเบี้ยแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การบริการสินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ ให้เข้าถึงลูกค้ำมากยิ่งขึ้น เช่น sms internet e-mail วิทยุโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ธนาคารออมสินมีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน และธนาคารออมสินมีการส่งเสริมอาชีพสำหรับลูกค้ำและประชาชนให้มีโอกาสพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาภา บุญมีพิพิธ(2556)พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะธนาคารควรสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในด้านการบริการของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้ำเกิดความเชื่อมั่นและสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้ำธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ผู้วิจัยจึงนำรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยมาเพื่อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรมีความยืดหยุ่นในเรื่องหลักประกัน มีทั้งไม่ใช้หลักประกันสำหรับหน่วยงานที่ทำข้อตกลงร่วมกัน, ใช้บุคคลค้ำประกัน, ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน และใช้สย.ค้ำประกัน เพื่อให้ประชาชนที่มีความต้องการสินเชื่อสามารถเข้าถึงสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชนได้อย่างทั่วถึง

1.2 ด้านราคา ธนาคารควรปรับอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารประชาชนให้มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทย

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรทำการสำรวจทำเลที่ตั้งธนาคารให้ตั้งอยู่ใจกลางอำเภอเทิง สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และสะดวก เพื่อความสะดวกของประชาชน และเพื่อความปลอดภัยของธนาคาร

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรเพิ่มมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่เพื่อการชำระสินเชื่อโดยวิธีการหักผ่านบัญชีเงินฝาก ตัวอย่างเช่น การออกนอกสถานที่เพื่อให้เบิก-ถอนเบี่ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

1.5 ด้านบุคคล พนักงานของธนาคารควรเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า

1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรจัดมุมและสถานที่ช่องบริการ และเก้าอี้เพียงพอสำหรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อสินเชื่อธนาคารประชาชน

1.7 ด้านกระบวนการ ธนาคารควรมีการลงตรวจกิจการเพื่อวิเคราะห์ความสามารถของกิจการประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อธนาคารประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น ดังนั้น ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านความรู้ทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยเป็นประโยชน์ให้มากที่สุด

2.2 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ดังนั้น ควรศึกษาการให้บริการเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ซึ่งผู้ประกอบการเป็นชาวต่างชาติ เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์และข้อแตกต่างนำมาเพื่อสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันของธนาคารในอนาคต

2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น สำหรับผู้ที่สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวิจัยเรื่องนี้ ควรจะมีการศึกษาวิจัยเจาะลึกในเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ถึงมูลเหตุที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการค้นพบปัจจัยใหม่ๆ ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ด้านการเงินของธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย

เอกสารอ้างอิง

ชนัญญา สุกนา.(2560).ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเคทีบีเน็ตแบงก์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ .

ชญาภา บุญมีพิพิธ. (2556).พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ไชยาหาญ พัฒนกิจ. (2554).การศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้สินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตจังหวัดระนอง. วิทยานิพนธ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชัชรา ทองไทย (2553) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธนาคารออมสิน.(2558).การประเมินผลโครงการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน.กรุงเทพฯ:ธนาคารออมสิน.

_____.(2556).สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน.กรุงเทพฯ:ธนาคารออมสิน.

ปารวี เชื้อปรานค์ และสุกิจ ขอเชื้อกลาง.(2556).ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พรทิพย์ ฤกษ์สุทธิรัตน์.(2553).ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาดาวคะนอง กรุงเทพมหานคร .วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สุรัสดา มีด่าง.(2558).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสำนักงานราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Yamane, Taro.(1973). Statistics: An Introductory Analysis. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.