

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
ของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมุติฐานของการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ  
ลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า เกี่ยวกับตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตาม  
ปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อการศึกษาแนวทางการพัฒนาให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์

#### สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านานาชาติสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ สามารถสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ตามลำดับไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ลูกค้านสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.70 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.30 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมา อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.4 อาชีพส่วนใหญ่รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 68.60 รองลงมาอาชีพ พนักงานเอกชน/พนักงานธนาคารและประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13.10 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.60 และมีขนาดครอบครัวจำนวน 4-6 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาขนาดครอบครัว 3 คนลงไป คิดเป็นร้อยละ 36.7

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47, S.D. = 0.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านราคา ( $\bar{X} = 3.31, S.D. = 0.87$ ) ด้านส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 3.30, S.D. = 0.79$ ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.74$ ) ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X} = 3.18, S.D. = 0.75$ )

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย ส่วนทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน



การให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .05 สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย ส่วนทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาคีสินธุ์ ทำการปรับปรุงในด้านต่างๆ ของตลาดบริการ สรุปได้ ดังนี้

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดำเนินการมากที่สุด คือ ทำการส่งเสริมให้มี โปร โมชั่นแบบปลอดดอกเบี้ยสำหรับผู้รายเคิมบ้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 รองลงมาคือ ขยายสาขาไปต่างอำเภอ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.85 ควรปรับปรุงหรือขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น และให้ผ่อนเดือนละน้อย ๆ ผ่อนนาน ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

4.2 ด้านราคา ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดำเนินการมากที่สุดก็คือ ควรลดอัตราดอกเบี้ย เงินกู้ลงอีก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.53 รองลงมาคือ ควรฟรีค่าธรรมเนียมทุกประเภทของธนาคาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 และค่าประเมินหลักประกันควรจะเท่ากันทุกวงเงินกู้ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.82

4.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาคีสินธุ์ ดำเนินการมากที่สุดก็คือ ควรมีบัตรคิวไม่ต้องมาขึ้นรอ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 63.82 น้อยที่สุด ก็คือ การชำระเงินกู้ทางช่องทางอื่น ๆ ควรไม่มีค่าธรรมเนียม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65

4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาคีสินธุ์ ดำเนินการก็คือ การประชาสัมพันธ์ควรจะมีวิธีการที่หลากหลายเพื่อแนะนำลูกค้าให้เกิดความเข้าใจในวิธีการกู้ยืมเงิน และได้รู้จักราคารเพิ่มมากขึ้น มากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมา ควรจะไปนั่งรับเรื่องนอกสถานที่ตามหน่วยงานต่างๆ ออกจัดหาตามบุรุษต่างๆของหน่วยงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41

4.5 ด้านพนักงาน ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาคีสินธุ์ ดำเนินการมากที่สุดคือ การบริการของพนักงาน ไม่ค่อยสนใจหรือบริการลูกค้าที่ไปติดต่อขอู้สินเชื่อควรพูดจาอ้อมอ้อมแจ่มใส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา พนักงานบางคนแต่งกายไม่สุภาพ เช่น ใส่รองเท้าแตะ ควรสวมรองเท้าหุ้มส้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

4.6 ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาคีสินธุ์ ดำเนินการมากที่สุดคือ ควรปรับเปลี่ยนเวลาการกู้ใหม่

ให้เร็วกว่าเดิม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 น้อยที่สุด ควรปรับเปลี่ยนเวลาการกู้ใหม่ให้เร็วกว่าเดิม ถ้าช้ามาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

4.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ำสินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ต้องการให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ดำเนินการมากที่สุด คือ เกี่ยวกับการควรวาสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ำที่มาติดต่อให้เพียงพอ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาคือ ควรวาเก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับลูกค้ำที่มาติดต่อ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.77 และ ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ดูสวยงามมากกว่านี้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25

## อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ สามารถนำมาอภิปรายเพื่อตอบสนองสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

จากสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ แตกต่างกัน ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการทางด้านความมั่นคงชีวิตมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา กิตยากุล (2547 : 4) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่เป็นที่น่าสังเกตได้ว่า ความคิดเห็นนี้อาจไม่เป็นจริงเสมอไป ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ สาโรจน์ วันมี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้



บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย อาจเป็น

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย อาจเป็น เพราะว่า หากบุคคลที่มีอายุมากขึ้น การตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการสินเชื่อนั้นจะมีการคิดคำนวณถึงผลได้ผลเสีย ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตประกอบกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาโรจน์ วันมี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ เพชรมาลัยกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้นิเชินเชื่อเคหะ ผลการศึกษาพบว่า อัตราดอกเบี้ยและระยะทางไม่มีความสัมพันธ์กับอายุของผู้บริโภคส่วนวงเงินกู้และขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อนั้นมีความสัมพันธ์กับอายุของผู้บริโภค สำหรับขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อนั้น ผู้ที่มีอายุน้อยมีความต้องการรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อนั้นมากกว่าผู้ที่มีอายุมากขึ้น ดังนั้นสถาบันการเงินจึงควรวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคตามอายุและอาชีพ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคาร สาขาภาพสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย อาจเป็น เพราะว่า การศึกษาที่สูง ยิ่งต้องมีความคิดละเอียดรอบคอบ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ และมีส่วนในการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ กนกภรณ์ จรุงฤทธิ์ (2539 : 1) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ผู้บริโภคที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนใหญ่เป็นคนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย อาจเป็น เพราะว่า ตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ย่อมทำให้การตัดสินใจมีส่วนประกอบกันหลายด้าน ไม่ว่าจะทางฐานะทางสังคม ทางสภาพแวดล้อมต่างๆ จะเป็นการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จันทรเพ็ญ เพชรมาลัยกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้นิเชินเชื่อ

คณะ ผลการศึกษาพบว่า สถาบันการเงิน ควรมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคตามอายุและอาชีพ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม แตกต่างกันไป สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย อาจเป็นเพราะว่า รายได้เป็นตัวกำหนดขนาดของสินเชื่อ และเป็นตัวกำหนดว่าลูกค้าจะสามารถใช้บริการสินเชื่อได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา กิตยากุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ใช้บริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ผ่อนชำระเงินกู้ยืมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม แตกต่างกันไป สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ขนาดของครอบครัวเป็นปัจจัยที่กำหนดว่าจะใช้สินเชื่อขนาดใหญ่ หรือเล็ก หากมีครอบครัวขนาดเล็ก อาจเลือกใช้สินเชื่อปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกภรณ์ จีรุงฤทธิ์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่ ขนาดครอบครัว มีผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกันไป

## ข้อเสนอแนะ

### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ควรศึกษาผลการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการวางแผน ปรับปรุงกระบวนการบริการของธนาคารให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้ามากที่สุด ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการแข่งขันของธุรกิจธนาคาร เพื่อช่วงชิงความเป็นเลิศทางธุรกิจโดยดำเนินการดังนี้

#### 3.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- 1) ส่งเสริมให้มีโปรโมชั่นแบบปลอดดอกเบี้ยสำหรับผู้รายเดิมบ้าง

- 2) ควรปรับปรุงหรือขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น และให้ผ่อนเดือนละน้อยๆ ผ่อนนานๆ
- 3) อยากให้มีสินเชื่อบนแบบใหม่มาเรื่อยๆ เพื่อจะได้มีหลายทางเลือกยิ่งขึ้น

### 3.1.2 ด้านราคา ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- 1) ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียม
- 2) ไม่ควรหักค่าธรรมเนียมประกันชีวิต
- 3) ค่าประเมินหลักประกันควรจะเท่ากันทุกวงเงินของกู้

### 3.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- 1) ควรมีบัตรคิวไม่ต้องมาขึ้นรอ
- 2) มีช่องทางการชำระเงินหลากหลายช่องทางและไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียม

### 3.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ควรจะมีวิธีการที่หลากหลายเพื่อแนะนำลูกค้าให้เกิดความเข้าใจในวิธีการกู้ยืมเงิน และารู้จักธนาคารเพิ่มมากขึ้น
- 2) ควรบริการรับเรื่องนอกสถานที่ตามหน่วยงานต่างๆ ออกจัดหาตามบูธต่างๆ ของหน่วยงาน

### 3.1.5 ด้านพนักงาน ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- 1) พนักงานบางคนอหยาซัยยังไม่ดี ควรให้ มีการอบรมพนักงานในการให้บริการ
- 2) ควรให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพอใจในการมาติดต่อกับธนาคาร เช่น กล่าวคำทักทาย และสวัสดิการกับลูกค้า

### 3.1.6 ด้านกระบวนการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- 1) ควรปรับเปลี่ยนเวลาการกู้ใหม่ให้เร็วกว่าเดิม
- 2) การอนุมัติเงินกู้ควรมีการติดต่อให้ลูกค้าทราบ โดยเร็วหลังจากมีการยื่นเรื่องแล้ว

### 3.1.7 ด้านกายภาพ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- 1) ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการใช้บริการของลูกค้า
  - 2) พัฒนารูปแบบ ปรับปรุง บริเวณสถานที่ให้สวยงาม สะอาด ทันสมัยครบวงจร
- อยู่เสมอ



### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ โดยเน้นศึกษาถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และราคา ว่ามีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ หรือไม่

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กับธนาคารพาณิชย์

3.3.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา  
กาฬสินธุ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY