

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ
เคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางแสงทิพย์ ชัยदान

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารฯ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2552 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2553 จำนวน 122 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มากที่สุด อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนของครอบครัว 15,000-25,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 6-12 เดือน วงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารคือ 1,000,000-3,000,000 บาท ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุดคือ 2-4 สัปดาห์ ทราบแหล่งข้อมูลบริการ ด้านสินเชื่อ โดยติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม

ผลการศึกษา ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการใช้ บริการ ด้านสินเชื่อเคหะ ของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน บุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง

กายภาพ ด้านราคา และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับแรกคือ ความมั่นคงของธนาคาร ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบ มีในการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า รองลงมา การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทภายนอกสูงเกินไป พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่นไม่มีการลดหย่อน จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ล้าสมัย

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Housing Loan Credit Services of the Government Savings Bank, Chiang Mai University Branch

Author Mrs. Saengthit Chaitan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Orachorn Maneesong

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate customer satisfaction towards housing loan credit services of the Government Savings Bank, Chiang Mai University branch and to find out problems of this service. Research population was specified to 122 customers who had taken this service from the mentioned bank during 1 January 2009 to 30 April 2010. Questionnaire was used as a tool to collect data; then, the descriptive statistics consisting of frequency, percentage, and means was applied in order to analyze those obtained data.

Based upon the result of this study, most respondents were male in the ages between 41-50 years, holding Bachelor's degree, whose family income was found at 15,000-25,000 baht per month. They had taken this credit service from the Government Savings Bank, Chiang Mai University branch for 6-12 months and were recently allowed to have loaning credit at the amount of 1,000,000-3,000,000 baht. The latest period that the bank spent for credit approval was 2-4 weeks in duration. Source of information where they were acknowledged about the credit service was mentioned to self-contact and the reason in applying for this service was pointed out to the proper credit interest rate.

Hereafter were shown findings of customer satisfaction towards housing loan credit services of the Government Savings Bank, Chiang Mai University branch. The respondents satisfied at high level towards following factors: product, people, process, physical evidence and presentation and price at moderate level towards the distribution/place and promotion factors.

The top ten satisfactions were mentioned to the stability-fame-and good image of the bank, the short-term and long-term loaning credit services to be selected, the good and pleasant personality with reliable and appropriate outfits of credit officers, the good human-relation and friendliness of officers, the trustable knowledge and skills of officers, the honesty and reliability of officers, the approved credit limit, the loaning repayment period, the convenient location of the bank to visit, the accuracy in providing advices and suggestions of the credit officers, the accuracy and reliability of working system, and the fairness of credit officers in offering services to customers without discrimination.

Problems that the customers found from this housing loan credit service at the studied bank mentioned to the lack of credit information's distribution, the insufficient numbers of officer to serve customers, the delay in approving credit, the delay in assessing collaterals, the overcharge of collateral assessment from external company, the over adherence to the bank regulation with flexibility of the officer, the unpleasant amount of approved credit, and the outdated information.