

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขต
พะเยา

ผู้เขียน

นางอัญชิภรณ์ พลไพรินทร์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชานนติ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา ตัวอย่างในการศึกษา
ครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารออมสินเขตพะเยา จำนวน 328 ราย โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา
ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด อายุ 31-40 ปี ระดับ
การศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สาขาที่ใช้
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด คือ สาขาเชิงคำ วัตถุประสงค์ที่ยื่นขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
จากธนาคารออมสินคือ เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงินกู้
จากธนาคารออมสินตามที่ขอกู้ ตรงตามวงเงินขอกู้ โดยระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนกับธนาคาร
คือ ระยะเวลา 11-20 ปี และเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน
สาขาในเขตจังหวัดพะเยาคือ อัตราดอกเบี้ยด้านสินเชื่อที่ได้รับต่ำ ส่วนใหญ่ไม่เคย ใช้บริการ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อ
เพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอื่น ส่วนใหญ่ธนาคารที่เคยใช้บริการคือธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านบุคลากร รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ชื้อที่ดินพร้อมอาคาร ชื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ใถ่ถอนจำนวนที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน พนักงานสินเชื่อ มีความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อ มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ พนักงานสินเชื่อให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานสินเชื่อ เข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนองตอบตรงตามความต้องการ ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ เป็นระเบียบ และลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ พนักงานสินเชื่อ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

Independent Study Title	Satisfaction of Customers Towards Services Marketing Mix of Housing Loans, The Government Savings Bank in Phayao Zonal Office
Author	Mrs.Anthiporn Polpairin
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

This independent study aimed at investigating satisfaction of customers towards services marketing mix of housing loan of Government Savings Bank, Phayao Zonal Office. Samples of this study were specified to 328 housing loan customers of the Government Savings Bank, Phayao Zonal Office. Questionnaires were used as the tool to collect data. Then all data obtained were analyzed by the use of descriptive statistics consisting of frequency, percentage and mean.

The findings presented that most respondents were female, aged 31-40 years old, graduated with Bachelor's degree, worked as government official and earned average monthly income at 10,001-20,000 baht. They mostly took the housing loan service of the bank at Chiang Kham branch with the purpose of building or renovating house. Most of them got full loaning amount as requested and were allowed to pay back by installments for the period of 11-20 years. Reason in taking housing loan service from the Government Savings Bank, Phayao Zonal Office was given to its low interest rate. Most of them had never taken the housing loan service from any other bank, except from the Government Savings Bank. For those who used to take housing loan service from another bank, they revealed that they mostly took such a service from Government Housing Bank.

The results of the study on satisfaction of customers towards services marketing mix of housing loan of Government Savings Bank, Phayao Zonal Office indicated that the respondents ranked their satisfaction at high level to factors namely people, product, physical evidence and presentation and place, respectively, but at moderate level to process, price and promotion factors.

The top ten factors that were ranked at the highest satisfaction were presented as follows: the bank's fame with good image of stability, the gentle and polite manner and speech of staff, the well dressing of staff, the friendliness of staff, the proper advice and suggestion provided by staff, the variety of housing loans such as loan for buying land with house, loan for buying land and building house, loan for refinancing land and house from other financial institutions, the reliable staff who was knowledgeable in loan, the enthusiasm and attention in providing service of staff, the equal services provided by staff, the staff who understood the need of customer and was able to respond to that need, the clean and large service area, and organized and tidy arrangement of equipments and document, the facilities that the bank provided to the customers such as reception seats, welcome drink and sufficient restrooms, the clarity of signs inside and outside the bank, the appropriate amount of credit approved by the bank, the expression of staff liable to any error in providing services, the reliability and the accuracy of system of the bank, and the security system of the bank.