

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้

ผู้จัดทำ : นายอาร์กซ์ สุขเกษม

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : มกราคม 2544

จำนวนหน้า : 50 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อ ต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานการให้บริการธนาคารของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามโดยรวบรวมประชากรกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ จำนวน 200 ราย การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าทางสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-41 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท แหล่งรายได้ที่นำมาผ่อนชำระนอกเหนือรายได้ของตนเองแล้วได้มาจากคู่สมรส

การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยพบว่า ส่วนใหญ่ขอสินเชื่อเพื่อซื้อหรือสร้างบ้านเดี่ยวเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อรวมอยู่ระหว่าง 500,000 – 1,000,000 บาท ลักษณะของการกู้มีทั้งไม่กู้ร่วมและกู้ร่วมกับผู้อื่น ชำระหนี้คืนธนาคาร โดยใช้วิธีการค้ำบัญชีระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อไม่เกิน 5 ปี สาเหตุของการเลือกใช้บริการกับธนาคารเนื่องจาก สำหรับบริการอื่นที่ใช่กับธนาคารคือบริการด้านเงินฝาก

ความพึงพอใจของลูกค้ามีมากในปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน การจัดการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจพอใช้ในการจัดการด้านสินเชื่อ การจัดการด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดการด้านการส่งข่าวสารข้อมูลให้กับลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าตามระดับรายได้ มีความแตกต่างในปัจจัยด้านสินเชื่อ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน ระดับความพึงพอใจมากในปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม

ความพึงพอใจของลูกค้าตามอาชีพ มีความแตกต่างในปัจจัยด้านสินเชื่อ ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม ปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน ระดับความพึงพอใจมากในด้านปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม

จากผลการวิจัยธนาคารควรมีการปรับปรุงบริการ โดยจัดให้พนักงานออกเดินตลาดเพื่อชักชวนแนะนำการบริการของธนาคาร จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานบริการของธนาคารให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาระบบการพิจารณาสินเชื่อให้รวดเร็วและชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าสามารถกู้เพิ่มเพื่อต่อเติมปรับปรุงซ่อมแซมบ้านในภายหลังได้ มีการชี้แจงให้ลูกค้าเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันชีวิต ในการส่งข่าวสารข้อมูลควรมีการติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและมีการปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบันเสมอ สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อระหว่างธนาคารเพื่อเปรียบเทียบได้อย่างชัดเจน และมีการศึกษาลูกค้าสินเชื่อทุกประเภทเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป