

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ประชากรตัวอย่าง 390 แบบบังเอิญ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการในแต่ละสาขา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าไค-สแควร์ (chi-square) ทั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกะของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 จากการวิจัยศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ สถานภาพสมรส สมาชิกในครอบครัวมีจำนวน 3 คน รายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ภาระหนี้สินของครอบครัวต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท วัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อกะ เพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติอยู่ในวงเงิน 500,000-1,000,000 บาท และภูมิลำเนาเดิมอยู่ที่ภาคกลาง

ผลการวิจัยศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกะ ของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ภาระหนี้สินของครอบครัวต่อเดือน วัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อกะ และจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อกะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ส่วนการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน และภูมิลำเนาเดิมของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อกะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย คือ ธนาคารควรหามาตรการหลาย ๆ มาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาการผ่อนชำระของลูกค้า เช่น การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระเป็นระยะเวลาสูงสุดของการให้สินเชื่อ การลดอัตราดอกเบี้ยจากอัตราดอกเบี้ยเดิมเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ ทั้งนี้ ต้องมีการติดตามและแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่รวดเร็วและเหมาะสม

This thesis investigates client satisfaction regarding housing loans issued by the Government Savings Bank, Bangkok Metropolitan Office 3. Measured are the levels of client satisfaction in this connection. Also considered are factors affecting the issuance of these loans.

The research population was comprised of 390 clients visiting each branch of Bangkok Metropolitan Office 3. These subjects were selected by the method of accidental sampling. Data obtained from these subjects were collected through administering a questionnaire. The data were accordingly analyzed, formulated and tabulated in terms of percentage, mean, and standard deviation with chi-square

values also ascertained. The level of statistical significance was set at the normal level of 0.05.

Regarding the demographical characteristics of the respondents, it was found that the majority were females and ranged in age between thirty-six and forty. The respondents were holders of bachelor's degrees whose occupation was that of state enterprise employee and who are domiciled in the central region of Thailand. Additionally, the respondents were married members of three-person families. Their monthly family income was less than 20,000 baht with monthly family expenses ranging between 10,001 and 20,000 baht. Their family monthly debt obligations ranged between 5,001 and 10,000 baht. Their objective in obtaining housing loans was to be able to purchase real estate consisting of land and a dwelling. Such an objective entails securing loans ranging from 500,000 to 1,000,000 baht.

Findings are as follows:

The differences in the demographical characteristics of gender, age, monthly family income, monthly family debt obligations, objectives in obtaining housing loans, and the actual amount obtained for housing loans bear a positive correlation at the statistically significant level of 0.01 and .05 with client satisfaction vis-à-vis the services provided by Bangkok Metropolitan Office 3 in regard to issuing housing loans. On the other hand, the demographical characteristics of level of education, marital status, family membership, monthly family expenses, and original domicile of the service users bore no statistically significant relationships with the level of client satisfaction.

Suggestions are as follows:

The bank should adopt measures earmarked to overcome problems experienced by clients in making installment repayment of loans. An important measure would be to expand the period of loan repayment to the maximum limit feasible under current conditions. Another important measure would be to decrease the rate of interest so that it would be equivalent to a fixed interest rate. Finally, follow-up procedures and solving any attendant problems should be executed appropriately