

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสังกัด ภาค 4 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสังกัด ภาค 4 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสังกัด ภาค 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสังกัด ภาค 4 จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ โดยสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขาสังกัด ภาค 4 จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการอยู่ที่ 4-6 ปี, วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการอยู่ 100,000-500,000 บาท, วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติส่วนใหญ่ได้ตามที่ขอกู้, มีการเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยเงินกู้กับธนาคารแห่งอื่น, เลือกใช้วิธีการชำระสินเชื่อด้วยวิธีการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารออมสิน และลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน 1 เดือน

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ลูกค้าที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน, สถานภาพและอาชีพของลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน , และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลูกค้าที่มีระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการอยู่และวงเงินขอกู้และการได้รับอนุมัติแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน วิธีการชำระเงินกู้สินเชื่อเคหะของลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน 1 เดือน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

This study aimed to 1) examine the behavior of loanees of the Government Savings Bank, Region 4; 2) examine levels of the customers' satisfaction towards loan services offered by the Bank; 3) compare levels of the customers' satisfaction towards loan services in relation to their personal factors; and 4) compare levels of the customers' satisfaction towards loan services in relation to the loanees' behavior. Data were gathered from 392 housing loanees of the Bank with the use of questionnaire survey. Data analysis was performed with percentages, means, standard deviations, t-test, and F-test. The findings are as follows:

1. Most of the loanees had been with the bank for 4-6 years. Their loan amount approved was Baht 100,000-500,000. The loan amount was approved according to the loanees' requirement. Interest rates of the bank were compared with those of the others. Payments were deducted from the loanees' bank accounts at the Government Savings Bank. Most of the loanees' delays in making payments do not exceed one month.

2. The loanees were highly satisfied with the bank's personnel, public relations, and building and location. However, they were moderately satisfied with the bank's information technology and facilities.

3. Differences in the loanees' gender and monthly income related to differences in their levels of satisfaction towards the bank's personnel and public relations. Differences in the loanees' status and occupation related to differences in their levels of satisfaction towards the bank's building and location, information technology and various facilities. Differences in the loanees' education background related to differences in their levels of satisfaction towards the bank's personnel, public relations, and information technology/ facilities at the statistical significance level of .05.

4. Differences in the customers' terms of loans related to differences in their levels of satisfaction towards the public relations. Differences in the loanees' loan amount, loan applied and approval related to differences in their levels of satisfaction towards the bank's personnel and information technology/facilities. Differences in the customers' housing loan payment methods related to differences in their levels of satisfaction towards the bank's personnel, public relations, and building and location. Differences in the customers' delays in payments over one month related to differences in their levels of satisfaction towards the bank's personnel, public relations, and information technology/ facilities at the statistical significance level of .05.