

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการประนอมหนี้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการดังนี้ เพื่อศึกษา (1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการประนอมหนี้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการประนอมหนี้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการที่ฝ่ายบริหารหนี้ จำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test และ F-test

### ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 40 ปี สมรสจดทะเบียน การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของครอบครัวน้อยกว่า 10,000 บาท และมีภาระบุตร/บิดามารดาที่ต้องเลี้ยงดู
2. ในส่วนของปัจจัยอื่น ๆ พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างกู้เพื่อซื้อที่ดินอาคาร จะกู้ยืมในช่วงเวลา 21 ปีขึ้นไป ผ่อนชำระเงินงวดน้อยกว่า 5,000 บาท ซื้อเพื่อใช้พักอาศัยเอง สาเหตุที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับรายได้ มีภาระหนี้สินปัจจุบันน้อยกว่า 10,000 บาท มาติดต่อประนอมหนี้สถานะก่อนฟ้อง ผ่อนชำระเงินงวดเอง และมีการผ่อนชำระต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการประนอมหนี้ของธนาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากสูงไปหาต่ำ พบว่า ด้านพนักงานผู้

ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระเบียบข้อบังคับของ  
มาตรการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการประนอมหนี้ของ  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ อายุ สถานภาพ วัตถุประสงค์การกู้ และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึง  
พอใจของลูกค้า ๆ คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ค่าใช้จ่าย  
เฉลี่ยของครอบครัว ภาระบุตร/บิดามารดาที่ต้องเลี้ยงดู ระยะเวลาในการกู้เงิน การผ่อนชำระ  
เงินงวด วัตถุประสงค์ของการซื้อหลักประกัน สาเหตุที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ภาระหนี้สิน ประเภท  
การประนอมหนี้ การผ่อนชำระเงินงวดให้ธนาคาร และสถิติการผ่อนชำระ

#### ข้อเสนอแนะ

1. เรื่องความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยกรณีที่มีผิดนัดชำระหนี้ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ของ  
ธนาคาร และอัตราดอกเบี้ยปกตินั้น ธนาคารควรที่จะพิจารณาในเรื่องนี้ให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้า  
สามารถยอมรับได้ และเกิดความพึงพอใจในการที่จะมาใช้บริการกับธนาคารมากยิ่งขึ้น

2. เรื่องการตรงต่อเวลาในการให้บริการ การตอบข้อสงสัยเมื่อเกิดปัญหา และความ  
รวดเร็วในการให้บริการ ควรทำการฝึกอบรมเทคนิคการให้บริการที่ดีต่อลูกค้ากับพนักงานทุกคน  
เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ว่าไม่ว่าจะสอบถามข้อมูลกับพนักงานคนไหน ก็สามารถที่จะ  
ให้บริการและตอบข้อสงสัยได้ทุกเรื่อง เช่นเดียวกัน

3. เรื่องความสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร ควรให้มีพนักงานที่มีความรู้และ  
สามารถรับเรื่องเกี่ยวกับการประนอมหนี้ได้อย่างถูกต้อง ทุกสาขาของธนาคาร เพื่อลดภาระและ  
ปัญหาในการเดินทางมาติดต่อธนาคารของลูกค้า ส่วนเรื่องสถานที่จอดรถ อาจทำได้โดยการขยาย  
พื้นที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น หรืออาจทำเป็นตึกจอดรถให้ลูกค้า เช่นเดียวกับที่ทำให้พนักงาน

The study was conducted for the two purposes (1) to measure the customers' satisfaction with the loan compromise service of the Government Housing Bank ,and (2) to identify the factors affecting their service satisfaction.

A questionnaire was employed to collect the data from 316 bank customers at the Headquarters of the Government Housing Bank. These customers came for the service of the Loan Management Department. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for data analysis.

The findings were summarized below.

1. Most of the samples were women, aged below 40, and were married. They held a Bachelor's degree or higher. They had their own business and earned an average monthly income of 20,001 baht or more. The average household expense was below 10,000 baht. They had to look after their children/parents.

2. The customers in the study made a loan to buy land and houses. Their loans lasted 21 years or more. The monthly installment was less than 5,000 baht. They bought land and house to live. The reason that some could not make repayment was low income. Their current debt now was less than 10,000 baht. They contacted the bank for loan compromise before prosecution. They paid in installments themselves and did so consistently.

3. Overall, the customers were found to be satisfied with the loan compromise service at a high level. The highest mean belonged to service staff, followed by service place, and rules and regulations, respectively.

4. The factors significantly effecting the customers' satisfaction with the loan compromise service of the Government Housing Bank were age, marital status and purpose of lending. On the other hand, the factors that had no influence on their service satisfaction were gender, education, current occupation, average monthly household income, average household expense, children/parents to take care of, length of the loan period, installments, purpose of collateral purchase, reason of inability to make repayment, debt burden, type of loan compromise and repayment statistics.

#### **Recommendations**

1. The bank should pay close attention to the loan interest rate in case that the customer did not make repayment on due date. It should also consider the appropriateness of bank fees and regular interest rates. These rates should be acceptable by the customers so that they would feel satisfied with the bank's service.

2. Punctuality is important. The bank should answer all the enquiries and speed up the service. All the employees should be trained to give good service to the customers. Especially, every employee could answer all the questions the customers asked.

3. The customers should have convenience in traveling to the bank. The bank employees at all branches should have a correct knowledge of loan compromise in order to lesson the problem of traveling accommodate more vehicles. A parking lot building, like that for the bank employees, might be built.