

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 500 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิต (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์ Marginal Effects

ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.69 มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 41.60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 62.60 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 38.40 และมีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 48.20 สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 52.89 ส่วนการใช้บริการวงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นนั้น ส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูนคิดเป็นร้อยละ 61.28 ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยจะใช้ในการ ปลูกสร้าง,ต่อเติมหรือปรับปรุงบ้านคิดเป็นร้อยละ 39.92 ระดับวงเงินที่กู้หรือที่ได้รับจากธนาคาร วงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 78.80

ด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 98.20 และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถที่จัดให้ผู้ใช้บริการมีพอเพียงคิดเป็นร้อยละ 68.06 และความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน ที่สำคัญ 4 อันดับแรก (1) มีป้ายบอก หน่วยงาน บริการด้านต่าง ๆ พบว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 88.20 (2) ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เช่น เงินกู้เพื่อการค้าทำให้ลูกค้ามีพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 79.95 (3) สถานที่จอดรถที่จัดให้ผู้ใช้บริการมีพอเพียงทำให้ลูกค้ามีพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 79.79 (4) มีเทคโนโลยี ที่ทันสมัยไว้ให้บริการทำให้ลูกค้ามีพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 75.88

This study examined satisfaction with housing loan services provided by Kasikorn Bank (Public Company Limited) in Lamphun Province, and the problems and obstacles encountered by the bank in serving the customers. Data and information were collected from 500 samples of individuals for descriptive statistics analysis, Logit Model application using Maximum Likelihood Estimates : MLE technique, and Marginal Effects analytical technique.

The finding revealed the majority of individuals using Kasikorn Bank services could be described as female (53.69%), aged between 31 - 40 year old (41.60%), with education higher than bachelor's degree level (62.60%), engaged in private business/trading profession (38.40%), having 15,001 – 20,000 baht average monthly income (48.20%), married (52.89%), using housing loan services of Kasikorn Bank in Lamphun rather than other financial institutions (61.28%), having borrowing objectives for home building, extension, or improvement (39.92%), and getting approved loan sizes under 1,000,000 bath (78.80%).

The most satisfaction the samples under study had with Kasikorn Bank's services was from speedy banking procedures (98.20%), and least from the car parking space provided for customers (68.06%). The satisfaction levels concerning serious aspects associated with housing loan services of Kasikorn Bank in Lamphun were found to be affected by four main attributes: (1) signs indicating divisions of work or services of the bank important in yielding higher satisfaction by 88.20% (2) housing loan interest rate relatively lower than the interest rate for other credit lines like commercial loan likely to increase satisfaction by 79.95% (3) adequate car parking space likely to increase satisfaction by 79.79% and (4) modern technologies for serving customers tending to enhance satisfaction by 75.88%.