

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด : กรณีศึกษา

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

โดย

นางสาวอศนีย์ ชาญกาญจน์

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรพสิริ

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด : กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้ารายย่อย 2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลกที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยจำแนกตามวัตถุประสงค์และวงเงินกู้ 4) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้ารายย่อยที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ารายย่อยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเก็บลูกค้ารายย่อยจำนวน 404 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามพร้อมการสัมภาษณ์ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีจุดประสงค์ (purposive sampling) ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ โดยใช้วิธีหาค่าทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาข้อมูล ในรูปความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) และเปรียบเทียบแต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติทดสอบ t วิธีเปรียบเทียบ

เชิงซ้อน (multiple comparison) และใช้ X^2 -test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้กับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว มีอาชีพรับราชการ มีรายได้อยู่ในระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายประมาณ 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อในวงเงิน 200,001-750,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อซื้อที่ดิน อาคาร ในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้จะอนุมัติสินเชื่อเกินกว่าร้อยละ 70 ของหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน โดยกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ภายใน 11-20 ปี ในการพิจารณาอนุมัติจะใช้เวลาในการพิจารณาเกินกว่า 20 วัน แต่ลูกค้าเห็นว่า ธนาคารควรจะพิจารณาไปคำขอให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธการให้กู้จากธนาคาร ส่วนลูกค้าที่ถูกปฏิเสธการให้กู้เนื่องจากหลักประกันไม่เพียงพอ

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้ารายย่อยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาในปัจจัยการตลาดโดยรวมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจโดยรวมด้านการตลาดมีความสัมพันธ์ต่ำกับอาชีพปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินกู้และวัตถุประสงค์ในการกู้ นอกจากนี้ในกรณีของวงเงินกู้และวัตถุประสงค์ในการกู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการตลาดรายด้าน แต่มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยแต่ละด้านย่อย

ด้านการเปรียบเทียบความแตกต่างของลูกค้ารายย่อย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ระหว่างกลุ่มวัตถุประสงค์ในการกู้และวงเงินกู้ กับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาด พบว่า กลุ่มวัตถุประสงค์ในการกู้มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มวงเงินกู้ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านราคาแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความเห็นของลูกค้ารายย่อย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นว่า ธนาคารควรขยายเวลาในการชำระหนี้สูงสุด 30 ปี และควรปรับปรุงที่จอดรถ การประชาสัมพันธ์ และตรึงอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับต่ำ โดยไม่ควรจะเกินร้อยละ 10