

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์

ผู้เขียน

นางสาวพินนระรัฐ สุริยะโชติ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชชานติ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 205 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ 3 – 4 ปี ใช้ทั้งบริการสินเชื่อและประกันวงเงินสินเชื่อ กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น ประเภทการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับ 2,000,001 – 3,000,000 บาท ทราบข้อมูลสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากการแนะนำของพนักงานของธนาคาร บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตนเอง เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง การใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับกับธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประจวบคีรีขันธ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร และด้านการเข้าถึงลูกค้า ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ คือ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ด้านความปลอดภัย คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย ด้านความน่าเชื่อถือ คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก คือ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ด้านความสามารถในการให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น ด้านการติดต่อสื่อสาร คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิจกรรมยามที่ติดกับลูกค้า และ ด้านการเข้าถึงลูกค้า คือ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Housing Loan Services of Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai Market Branch
Author	Miss Pinnarat Suriyachot
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

This independent study aimed at exploring customer satisfaction towards housing loan services of Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai Market Branch. Data collection was compiled from the distribution of questionnaires to 205 customers of Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai Gate Market Branch. The data were then analyzed by applying descriptive statistics composing of frequency, percentage, and mean.

According to the study, most of the respondents were married males with age between 36 to 45 years old. The highest level of education was Bachelor's Degree. Most of them were working for private companies earning between 25,001 and 35,000 Baht. They respondents had been customers of Kasikorn Bank PCL, Chiang Mai Gate Market Branch for 3 – 4 years. They used both credit lines service and credit insurance service equally at Kasikorn Bank PCL, Chiang Mai Gate Market Branch. The banking services they used were home loan service and multipurpose loan service. Their credit lines were between 2,000,001 – 3,000,000 Baht. They learnt about home loan service from the bank's employees. People who had influence over their decision to apply for home loan were themselves. They chose the home loan service of Kasikorn Bank because of the bank's reliability, good-image and reputation. Aside from Kasikorn Bank PCL, Chiang Mai Gate Market Branch, they also used home loan service of The Siam Commercial Bank, PCL.

For customer satisfaction towards housing loan services of Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai Gate Market Branch, the service quality which customers had high satisfaction with were Reliability, Responsiveness, Security and Credibility, respectively. The service quality which customers had medium satisfaction with were Tangibility, Competence, Communication, Understanding/Knowing Customer, Courtesy and Accessibility, respectively. The highest satisfaction for each factor were as followed. For Reliability, the customers were confident that the applied home loan would be granted from Kasikorn Bank PCL, Chiang Mai Gate Market Branch. For Responsiveness, the bank employees providing loan services were capable of proposing home loan services that matched the customers' need. For Security, the bank employees providing loan services could keep customers' secrets and would not disclose any information of the customers. For Creditability, the bank employees providing loan services wore the bank's uniform while being on duty or providing services to customers. For Tangibility, the name and the logo of Kasikorn Bank PCL were well-known and easy to recognize. For Competence, the bank employees providing loan services were knowledgeable in related areas such as calculating the loan interest, preparing documents to apply for home loans, assessing the credit amount for home loans, etc. For Communication, the bank employees providing loan services gave correct and clear information regarding the services. For Understanding/Knowing Customer, the bank employees providing loan services understood what the customers wanted from the first time they applied for home loan service. For Courtesy, the bank employees providing loan services had good manner with customers. For Accessibility, the employees were flexible; for example, if the documents were incomplete, the employees could start the process applying for the loan while the customers could bring in the missing documents later.