

ชื่อเรื่อง ปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้า
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

ผู้วิจัย นางชลธร มณีชาติย์ **ปริญญา** บธ.ม.(บริหารธุรกิจ)

กรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ **ประธานกรรมการ**
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรพิมล เถลิงมีประเสริฐ **กรรมการ**
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า เกี่ยวกับตลาดบริการที่มีผลกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3.) ศึกษาแนวทางการพัฒนาให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 283 ราย ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้มาโดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีของ ทาโร ยาโมเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05 จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยการจับฉลาก จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามมีลักษณะให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านตลาดบริการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert' Scale) และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กับ สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate analysis of variance) หรือ Manova นอกจากนี้ทำการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการสรุปเรียงตามลำดับความสำคัญตามความถี่ของความเห็นด้วย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านราคา ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.87) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.79)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.74$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.18, S.D. = 0.75$)

2) ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ด้านเพศ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และขนาดครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย

3) ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความต้องการให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ทำการปรับปรุงในด้านต่างๆ ของตลาดบริการ สรุปได้ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคาร ทำการส่งเสริมให้มีโปรโมชั่นแบบปลอดดอกเบี้ยสำหรับผู้กู้รายเดิมบ้าง ด้านราคา ต้องการให้ธนาคารลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงอีก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ธนาคารมีการบริหารจัดการไม่ต้องมาข่มขู่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจะมีวิธีการการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อนำลูกค้าให้เกิดความเข้าใจในวิธีการกู้ยืมเงิน และได้รู้จักธนาคารเพิ่มมากขึ้น ด้านพนักงาน ลูกค้ายินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ธนาคารแก้ไขมากที่สุดในเรื่องของการให้บริการของพนักงานซึ่งไม่ค่อยสนใจหรือบริการลูกค้าที่ไปติดต่อขอกู้สินเชื่อ และควรพูดจายิ้มแย้มแจ่มใส ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรปรับเปลี่ยนเวลาการกู้ใหม่ให้เร็วกว่าเดิม ด้านลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรมีการจัดสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อให้เพียงพอ

Title: Service Market Affected Factors towards Customers' Decision to Use Loaning Services for Accommodation of Government Housing Bank, Branch : Kalasin Province

Researcher : MRS. Cholatorn Manikutiya

Degree: M.B.A.

Committee: Assoc. Prof. Dr. Wongpatana Sriprasert

Chairperson

Assist. Prof. Dr. Pornpimol Chalermmeprasert

Committee

Rajabhat MahaSarakham University 2009

Abstract

This research was aimed to investigate service market towards customers' decision to use loaning services for accomodation of Government Housing Bank, Branch : Kalasin Province. They comprised 1.) Service market Level in each aspect and in total 2.) Affected factors through comparision on difference of the customers' personal characteristics , 3.) Ways to develop Bank Services 283 of the Bank's customers who had used loaning service in 2008 from 965 customers who used the same service as population were as sampling gained by using Taro Yamane' formular at .05 statistically significant level following with simple random sampling techniques .The instrument was questionnaire comprised 3 parts respectively to the 3 research purposes.The first part of questionnaire was one choice chosing ,the second was 5 rating scale of Likert and the third was opened-end.Validity of all parts was passing through experts and the second part reach realiability calculated by Alpha Cronbach Coefficient formula at 0.7625 level. Frequency, Percentage, Means, Standard deviation, Manova and content analysis accompanied with frequency of responders were applied for data analysis.The results were as follows,

1.) Service market Level in price,place,promotion ,physical evident and in total were in middle Level .

2.) There were statically significant difference in age, education, occupation, income towards family size in total service market at .05 level.

3.) Most of the customers' wanting the Bank to improve Service Market in any aspects,as sumarization,such as in products :they want the bank to have promotion of no interests for previuos customers,as in price :they want the bank to decrease interests of loaning money,as in place :they want the bank to have cue card which will make them not to stand to wait,as in promotion :the bank should have various public relations for the custmers to understand how to laon the money and make more people know the bank, as in personel: they commented mostly

that the staffs pay no attention to the customers who walk in to the bank to get the services and the staffs should have friendly talking to give the service to those ,as in service process aspect:the bank should adjust time for faster loaning and as in physical evident:the bank should provide enough car parking place.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY