

ชื่อเรื่อง	การเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ชื่อผู้เขียน	นายอนันต์ สว่างกุล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์จำเริญ บุญมาก

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวนทั้งสิ้น 201 ราย ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ที่เคยมาเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 40,001 – 60,000

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีเงินทุนไม่เพียงพอ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาจากพนักงานของธนาคาร มีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมาจากพนักงานของธนาคาร ข้อมูลสินเชื่อที่ศึกษาก่อนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คือ เลือกอัตราดอกเบี้ย เหนือกว่าก่อนตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ให้อัตราดอกเบี้ยตามที่ต้องการ การศึกษาข้อมูลคุณสมบัติต่างๆ คือ มาเปรียบเทียบกับก่อนตัดสินใจที่เลือกใช้บริการ การศึกษาข้อมูลคุณสมบัติต่างๆ เลือก ธนาคารกรุงไทย มีความพึงพอใจตรงกับที่คาดหวัง (พึงพอใจ) สูงกว่าที่คาดหวัง (พึงพอใจมาก) และสามารถส่งชำระได้ตามเงื่อนไข ได้รับการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น โครงการจัดซื้อเฟอร์นิเจอร์/โครงการอัตราดอกเบี้ยคงที่ มีการแนะนำให้คนที่รู้จักมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และตัดสินใจเลือกใช้บริการอีก

ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ด้านบุคลากร โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

Title	Selection of the Credit service for Accommodation of Krung Thai Bank Ltd. (Public), Maesariang Branch, Mac Hong Sorn Province.
Author	Mr. Anun Swangkul
Degree of	Master of Business Admisistration in Business administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Jamnian Bunmark

ABSTRACT

This study was conducted to investigate: 1) the selection process of credit for client accommodation of Krung Thai Bank Ltd. (Public), Maesariang Branch, Mae Hong Sorn Province and 2) problems encountered in using the service. A set of interview schedules was used for data collection administered with 201 clients of Krung Thai Bank Ltd. (Public), Maesariang Branch.

Finding showed that most of the informants were male, 41-50 years old, married, lower than bachelor's degree graduated, government officials, and state enterprise employees. There range of monthly income was 40,001-60,000 baht. Most of the informants used the credit for accommodation because they had inadequate capital. They perceived the information about the credit for accommodation through staff of Krung Thai Bank Ltd. (Public), Maesariang Branch. The informants had information about the credit for accommodation (interest rate and qualifications) before making decision to use the service. They had a high level of satisfaction with the service and were able to repay the debts. Besides, they obtained the service on sales promotion such as furniture purchased project and fixed interest rate. The informants also suggested acquaintances to use the credit for accommodation. They also wanted to use the service again.

As a whole, the informants placed the importance of price and service process at a moderate level. However, distribution channel, market promotion, physical appearance were found at a low level. Besides, they placed the importance of staff at a lowest level.