

ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผู้วิจัย	นายถาวร รัตนพันธ์ ปีการศึกษา 2550
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
ประธานที่ปรึกษา	ดร.พจนีย์ ทรัพย์สมาน
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพยอม นาจันทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ เรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สร้างความพึงใจแก่ลูกค้าด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2547 ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 243 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สร้างความพึงใจแก่ลูกค้าด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก การเข้าถึงการบริการลูกค้าแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขากนนเพชรเกษม ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้าถึงบริการดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้าถึงบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการด้านพนักงานที่พบมากคือพนักงานบางคนไม่ค่อยมีความพร้อมในการทำงาน ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นและรับผิดชอบในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงเทคโนโลยีที่พบมากคือปัญหาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่ชัดเจนและไม่

เป็นปัจจุบัน วัสดุอุปกรณ์บางอย่างเก่าล้าสมัย ด้านอาคารสถานที่ที่พบมากคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอไม่สะดวกในการใช้บริการ และด้านระบบการให้บริการในภาพรวมที่พบมากคือ การบริการโดยรวมที่ยังไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่พนักงานธนาคารเห็นว่าธนาคารควรปรับปรุงในด้านการบริการของธนาคารให้มากคือพนักงานควรมีอัธยาศัยที่ดี พุดจาสุภาพ หน้าตายิ้มแย้ม รองลงมาควรมอบหมายตำแหน่งในงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้าที่พบมากคือ ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยซ่อมแซมปรับปรุงเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาด้านอาคารสถานที่ ธนาคารควรมีการขยายพื้นที่จอดรถให้สะดวกขึ้น ด้านการบริหารจัดการที่พบมาก ควรให้ความสำคัญและให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเท่าเทียมกัน รองลงมาควรจัดระบบของการทำงานให้เป็นระเบียบกว่านี้เพื่อความรวดเร็ว ควรให้ข้อมูลการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ควรลดขั้นตอนลงบ้างเพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้าตามลำดับ



Thesis Title	An Approach to the Development of Housing Credit Service of Krung Thai Bank, Petchkasem Road Branch, Hatyai District, Songkhla Province.
Researcher	Mr. Thaworn Rattanaphan Academic year 2007.
Degree	Master of Arts in Development Strategy
Advisory Chair	Dr.Potjane Subsamarn
Advisory Member	Assistant Professor Suphayom Nachan

Abstract

This research was a quantitative as well as qualitative study about an approach to the development of housing credit service of Krung Thai Bank, Petchkasem Road Branch, Hatyai District, Songkhla Province, with the objectives of studying levels of satisfaction, problems and obstacles, and of making suggestions on the development of the service so as to satisfy housing-credit clients. The population of this study was a group of housing-credit clients of the said bank in the year 2004, with a sample size of 243. The objectives of the study were 1) to study the levels of clients' satisfaction with the housing credit service of the bank in question, 2) to study problems and obstacles in connection with the said service, and 3) to suggest an approach to the development of the stated service so as to satisfy clients of the said service.

The results of the analysis were as follows. Regarding the state of service to clients on the basis of the clients' satisfaction with the service, the clients' satisfaction with the bank officials' competency of service was at a high level. Regarding access to the service in question at the said bank by clients based on the clients' satisfaction with the service access, the satisfaction was at a high level.

Most problems and obstacles concerning the service were as follows. Regarding personnel, they were not ready to work, and rarely showed enthusiasm and responsibility at work. Regarding supplies and equipment as well as technology, the data transmitted were unclear and outdated; some supplies and equipment were too old and out of date. Regarding physical plant, the parking space was inadequate and inconvenient for use. Regarding servicing as a whole, it did not quite cover all points.

Suggestions on an approach for the development of the service to clients were as follows. It was felt by the sample group that the bank personnel should most of all be friendly and polite of language, and present smiling faces. Secondly, personnel should be assigned appropriate work positions. Regarding access to the service by clients, frequently found was the clients' feeling that there was a need for modern equipment properly repaired and upgraded for efficient communication. Physical plant was next, involving a need for more convenient parking space. Regarding management, it was frequently felt that all clients should be accorded the same recognition and service. It was felt next that the work system should be better organized for speed, that educational and public-relations data should be clear and up-to-date, and that steps should be shortened for convenience and speed of service to clients, respectively.

