



ชัชกร ยุทธศักดิ์. (2549). การบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน
ที่มีผลต่อความพึงพอใจใช้บริการของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์, ดร.จิรภา แสนเกษม.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้า 2) ศึกษาระดับความคิดเห็น
ของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า 4) เปรียบเทียบระดับความ
คิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึง
พอใจของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการ
บริหารจัดการ จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้า 7) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนก
ตามพฤติกรรมของลูกค้า 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของลูกค้าและ
9) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความ
พึงพอใจของลูกค้า รวบรวมข้อมูลจากลูกค้า จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้คือร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ไค-สแควร์ และหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 2 ปี ได้กู้เงินไปแล้ว 1 ครั้ง ทราบข่าวสาร
สินเชื่อ จากญาติ/เพื่อนแนะนำ กู้เงินเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและไม่มีปัญหาในการผ่อนชำระ
2. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กรให้บริการ
ด้านการจูงใจการให้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพ ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก
3. ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ลูกค้าให้ความสำคัญใน
ระดับมากที่สุด ส่วนด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการ
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก
4. อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความ
คิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้าแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหาร
จัดการสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. ความสะดวกในการใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
8. อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เป็นสมาชิก
และจำนวนครั้งที่กู้เงิน
9. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อในระดับต่ำถึงระดับสูง



Thachakorn Yuttasak. (2006). **The Credit Management in People's Bank Project of Government Saving Bank That Affects Satisfaction of Customers in Suphanburi Province.**

A Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisors : Dr. Usanee Sutammapon, Dr. Jirapa Saenkasem.

ABSTRACT

This study aims to 1) examine the customers' behavior; 2) study the customers' levels of opinions on the management; 3) customers' satisfaction levels; 4) compare the customers' levels of opinions on the management in relation to their personal factors; 5) compare the customers' satisfaction levels in relation to their personal factors; 6) compare the customers' levels of opinions on the management in relation to their behavior; 7) compare the customers' satisfaction levels in relation to their behavior; 8) study the relationship between the customers' personal factors and their behavior; and 9) determine the relationship between the customers' levels of opinions on the management and their satisfaction towards the service . Data was gathered from 400 customers. Data analysis was performed using percentages, frequencies, t-test, F-test, Chi-square, and Pearson correlation. Findings are as follows:

1. Most of the customers had remained members for two years and taken out loans once. They received credit service information and recommendations from their relatives or friends. The loans had been taken out to generate cash flow. The customers did not have difficulty in paying back the loans.

2. The customers considered the management in terms of planning, service organization, service motivation, and quality assurance very important.

3. The customers were satisfied the most with reliability and security. Their satisfaction was high towards staff members' working, credit information received, service provision, equipment/ supplies, and facilities.

4. Difference in the customers' age, status, education background, and average monthly income related to difference in their levels of opinions on the credit management of People's Bank Project with significance level of 0.05.

5. Difference in the customers' education background related to difference in their satisfaction levels with significance level of 0.05.

6. Difference in the convenience of the service related to difference in the customers' opinion levels on the credit management with significance level of 0.05.

7. Difference in the convenience of the service related to difference in the customers' satisfaction levels with significance level of 0.05.

8. The customers' age, education background, and average monthly income related to their membership period and the number of loan taken out.

9. The customers' levels of opinions on the credit management related to their satisfaction at low to high levels.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ และ ดร.จิรภา แสนเกษม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการจัดทำงานวิจัยนี้ และข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไข วิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โปรแกรม MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยเหลืองานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจสาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คุณเพ็ญจันทร์ นาคะประเสริฐ ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาบางปลาหม้อ และคุณฐานิสร์ บำรุงทรัพย์ ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสุพรรณบุรี ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ ขอขอบคุณผู้เขียนเอกสารที่ได้อ้างอิงไว้ ขอขอบคุณคุณกมลรัตน์ อ้นพรม รวมทั้งญาติพี่น้องและเพื่อน ๆ ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา จนทำให้ผู้วิจัยได้ทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ธัชกร ยุทธศักดิ์