



กฤษ อุ่อรุณ. (2550). ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ  
ด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง, ดร. บุญเสริม นาคภิบาล

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของ  
ลูกค้า 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้า จำแนกตามปัจจัย  
ส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับ  
ความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ  
ปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้า และ 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจของ  
ลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า 383 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test, F-test, LSD., Chi-Square และ Correlation.

### ผลงานวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกเงื่อนไขการกู้ไม่จำกัดคุณสมบัติของผู้กู้มาก  
เกินไป อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท อัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ เจ้าหน้าที่  
ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การ  
เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ และ ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
2. ระดับความคิดเห็นของลูกค้า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และ ด้าน  
การควบคุมคุณภาพ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้าน  
การให้บริการ และด้านเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึง  
พอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4. ลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ลูกค้าที่เลือกเงื่อนไขของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม การบริการข่าวสารสินเชื่อ  
และ การรับรู้ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้า อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. ระดับความคิดเห็นของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



Krit U-Arun. (2007). **The Factors of Using Services and Satisfaction of Customers on Credit**

**Management of Government Housing Bank Suphanburi Branch.** A Thesis for Master of Business Administration Degree (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Associate Professor Lumyong Plangklang, Dr. Bunseam Nakapiban

### ABSTRACT

This research aimed to : 1) study the factors of using services of customers; 2) examine the levels of opinions of customers; 3) examine the levels of satisfaction of customers; 4) compare the levels of opinions based on personal factors; 5) compare the levels of satisfaction to personal factors; 6) compare the levels of satisfaction to service factors; 7) examine the relationship between personal factors and service factors; and 8) find the relationship between the level of opinion and the levels of satisfaction. The sample group consisted of 383 customers. The research tools were percentage, means, standard deviation, t-test, F-test, LSD., Chi-Square, and Correlation.

The findings indicated the followings:

1. Regarding factors of using services, most of the customers chose the bank loan which did not set many conditions on the borrower's qualifications. There were various types of interest. The bank loan fee was low. The bank officials were active and willing to give services. Details of profits, privileges, and changes were sent to inform the customers. There was a service of housing loans.

2. Concerning the level of customer's opinion on planning, organization management, motivation, and quality control, the result revealed that the customers found that the bank offered services in a high level in every aspect.

3. As for the customer's satisfaction, work performance of the staff, information on giving and receiving services, and technology equipment, they were found in a high level. Regarding the office building and places, the customers were satisfied in a moderate level.

4. Difference in age, occupation, and monthly income yielded different opinions with statistically significant level at 0.05.

5. Difference in age, educational background, occupation, and monthly income yielded different satisfaction with statistically significant level at .05.

6. Difference in the condition of the credit, interest rate, fee, information credit news, the awareness of fame acknowledgement and the stability of the bank yielded different satisfaction with statistically significant level at .05.

7. Personal factors related to the service factors with statistically significant level at .05.

8. The customers' levels of opinion related to the levels of satisfaction with statistically significant level at .01.



## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์लयง ปลั่งกลาง อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. บุญเสริม นาคภิบาล ดร.กิติมา ทามาลี และ ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณลูกค้าสินเชื่อนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรีทุกท่าน ที่ให้ความ ร่วมมือด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประ โยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยแนะนำตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ภรรยา ขอขอบคุณ พี่ น้อง และเพื่อน ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จึงทำให้ วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กฤษ อุ่อรุณ