มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

นันทนา ก้อนจันทร์เทศ. (2555). **การบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ จันตะนี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต พระพินิจ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ 2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและ ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อและการบริหารจัดการสินเชื่อกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ แตกต่างกัน ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน และ 3) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ