

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ  
ด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร  
Factors that determine the use and satisfaction of customers with  
the management. The housing loan. Bangkok

อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการและศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้า และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้าและความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า ๓๘๔ คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test, F-test, LSD., Chi-Square และ Correlation.

ผลงานวิจัยพบว่า

ปัจจัยที่ใช้บริการส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกเงื่อนไขการกู้ไม่จำกัดคุณสมบัติของผู้กู้มากเกินไป อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท อัตราค่าธรรมเนียมบริการเพื่อขอสินเชื่อต่ำ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ และ ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนระดับความคิดเห็นของลูกค้า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และ ด้านการควบคุมคุณภาพ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

---

\* ดร., คณบดี วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ลูกค้าที่เลือกเงื่อนไขของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม การบริการ ข้าราชการสินเชื่อ และการรับรู้ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับระดับความคิดเห็นของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

**คำสำคัญ :** การตัดสินใจ; การใช้บริการ; ความพึงพอใจ

### ABSTRACT

This research aimed to : study the factors for decision making of using services of customers examine the levels of opinions of customers and examine the levels of satisfaction of customers. By compare the levels of opinions based on personal factors, compare the levels of satisfaction to personal factors, compare the levels of satisfaction to service factors and examine the relationship between personal factors and service factors, find the relationship between the level of opinion and the levels of satisfaction. The research tools were percentage, means, standard The sample group consisted of 384 customers. The research tools were percentage, means, standard deviation, t-test, F-test, LSD., Chi-Square, and Correlation.

The findings indicated the followings:

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.

Concerning the level of customer' 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, 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, difference in age, occupation, and monthly income yielded different opinions with statistically significant level at .05.

Difference in age, educational background, occupation, and monthly income yielded different satisfaction, 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.

Personal factors related to the service factors with statistically significant level at .05. and the customers' levels of opinion related to the levels of satisfaction with statistically significant level at .01.

**Keywords :** Decision; using services; satisfaction

## บทนำ

สถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์ นับว่ามีความสำคัญต่อสภาพเศรษฐกิจของประชาชนเป็นอย่างมากในปัจจุบัน จึงทำให้สถาบันการเงินหลายแห่งต้องเร่งเพิ่มทุนเพื่อให้มีกองทุนเพียงพอตามที่ต้องการกำหนด จึงทำให้มีความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจและทำให้สภาพคล่องของอัตราเงินฝากต่อเงินปล่อยสินเชื่อในระบบธนาคารสูงขึ้นด้วยการร่วมทุนของธนาคารพาณิชย์ไทยกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ได้ส่งผลให้ระบบธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงน้อย อาทิ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นการเสริมสร้างรายได้และช่วงชิงฐานลูกค้า ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องประสบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงกับสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยเป็นการแข่งขันด้านบริการทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งในด้านการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ย การขยายวงเงินกู้ การลดภาระในการผ่อนชำระเงินงวดค่าใช้จ่ายในการขอกู้ และความรวดเร็วในการอนุมัติ และการให้บริการเงินกู้ การให้สิทธิพิเศษแก่ผู้กู้ การขยายสาขาและเปิดจุดให้บริการตามแหล่งชุมชน การขยายระยะเวลาในการให้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสำหรับลูกค้าโดยสถาบันการเงินต่าง ๆ คาดการณ์ว่า ปัจจัยเหล่านี้จะดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถาบัน ทำให้เกิดความสนใจว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อรายย่อยหรือสินเชื่อบุคคล

ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งนี้ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจลูกค้าสินเชื่อนี้ หากสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ ก็จะทำให้ธนาคารฯ สามารถวางแผนและจัดรูปแบบบริการที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะการศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร โดยจะมุ่งเน้นการศึกษาไปที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่รองรับทิศทางการดำเนินธุรกิจสินเชื่อสาขา ซึ่งการทำงานสาขานี้เน้นการปล่อยสินเชื่อเป็นหลักมากกว่าการหาเงินฝาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะให้กับผู้บริหาร เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถพัฒนาการเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจ พร้อมทั้งการบริหารจัดการที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ

### โจทย์การวิจัย

๑. การตัดสินใจของลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยอะไรบ้าง
๒. ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านบริการอย่างไร
๓. ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในกรุงเทพมหานคร อย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในกรุงเทพมหานคร
๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์และการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกรุงเทพมหานคร
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าบริการด้านสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์กับปัจจัยที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในกรุงเทพมหานคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เซ็นทรัล รามอินทรา สาขาดอนเมือง และสาขาพุทธมณฑล ในกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่มาใช้บริการไว้อย่างชัดเจน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรคอคซ์ราน อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี<sup>๕๘</sup> อ้างอิงจาก Cochran Sampling Techniques โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๔ ราย<sup>๕๙</sup>

สำหรับการสุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์เป็นเวลา ๖ เดือน ตั้งแต่กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๓ – ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ หรือจนครบจำนวน ๓๘๔ ชุด โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มและถูกสอบถามไว้ว่าต้องเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์

### ๒. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าสถิติ Independent Sample : t-test และค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการด้านบริการและระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ฯ ส่วนค่าสถิติ  $\chi^2$  : Test of Independent โดยใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับ ปัจจัยที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient Multiple Correlation) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการด้านบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในกรุงเทพมหานคร

## การอภิปรายผล

๑. ปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารฯ โดยส่วนใหญ่ ลูกค้าเลือกเงื่อนไขการกู้ไม่จำกัดคุณสมบัติของผู้กู้มากเกินไป เนื่องจากไม่ต้องใช้เอกสารที่ยุ่งยาก และมีความ

<sup>๕๘</sup> อภินันท์ จันตะนี, สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA, และ Ph.D. พระนครศรีอยุธยา :

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ, (อยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๐), หน้า ๘๑.

<sup>๕๙</sup> W.G. Cochran, Sampling Techniques, (New York : John Wiley & Sons. Inc, 1953), p. 14.

รวดเร็วในการให้สินเชื่อ ลูกค้านักเลือกอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท เนื่องจากมีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับลูกค้ารายแต่ละราย ลูกค้าเลือกค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ เนื่องจากเป็นการลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า ความสะดวกในการใช้บริการที่ลูกค้าเพราะเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและมีความรู้สึกที่ดีที่ได้เห็นถึงความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร การให้บริการข่าวสารสินเชื่อที่ลูกค้าเลือกคือมีบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เนื่องจากลูกค้าได้ทราบข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นประโยชน์กับลูกค้าโดยตรง และ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกคือการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากธนาคารนี้ให้สินเชื่อเกี่ยวกับอาคารที่อยู่อาศัยโดยตรง มีอัตราดอกเบี้ยไม่สูง และมีความรวดเร็วที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถกฤต อังคะพินทุ ได้วิจัยเรื่องการขยายบทบาทของธนาคารออมสินต่อการพัฒนาสินเชื่อที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยพบว่าธนาคารได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในการให้เข้าร่วมโครงการ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

๒. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน ซึ่งด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนิต ปทุมวัฒน์<sup>๖๐</sup> ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพมากทุกด้าน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพร คำคม<sup>๖๑</sup> ได้วิจัยเรื่องการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในระดับปานกลาง และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าพนักงานพูดจาสุภาพมีความเป็นกันเอง ให้การแนะนำคุณสมบัติของผู้กู้และผู้กู้ร่วม มีความสะดวกในการติดต่อ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ อาคารมีความ

<sup>๖๐</sup> เสาวนิต ปทุมวัฒน์, “การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๔๕).

<sup>๖๑</sup> อรรถพร คำคม, “การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๖).

ปลอดภัยและที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของพิกุล ทองมา<sup>๖๒</sup> ได้วิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ จิรพิพัฒน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง<sup>๖๓</sup>

๓. จากการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าที่มีเพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความเท่าเทียมกันกับลูกค้าทุกคน ซึ่งเป็นไปตามปกติ บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งให้ความสำคัญกับการชำระหนี้ของลูกค้ามากกว่าปัจจัยอื่น ๆ จึงทำให้ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน เพราะลูกค้าที่มีอายุมากอาจเคยกู้มาแล้วจึงมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุน้อยที่อาจจะไม่เคยกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าที่มีเพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เพราะว่าธนาคารให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกันโดยยึดระเบียบปฏิบัติกับลูกค้าของธนาคารเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงทำให้ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเพราะว่าลูกค้าที่มีอายุมาก การศึกษาสูง อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว มีความเข้าใจขั้นตอนการทำงานของธนาคารได้ดี และอาจเคยขอสินเชื่อมาก่อน จึงมีความเข้าใจการทำงานของธนาคาร มีความเข้าใจระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคารในระดับดี และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการ โดยลูกค้าที่เลือกเงื่อนไขของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ความสะดวกในการ

<sup>๖๒</sup> พิกุล ทองมา, “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๔๓).

<sup>๖๓</sup> วราภรณ์ จิรพิพัฒน์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑).

๔. จากการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อนาคารอาคารสงเคราะห์ทั้ง ๓ สาขา กับปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อนาคารอาคารสงเคราะห์ฯ โดยมีความสัมพันธ์กัน เพราะว่าปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ สถานภาพสมรสของลูกค้า ส่งผลให้ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการต่างกันคืออายุของลูกค้าส่งผลให้การเลือกเงื่อนไขของสินเชื่อและการได้รับบริการข่าวสารสินเชื่อต่างกัน ระดับการศึกษาของลูกค้าส่งผลให้การได้รับบริการข่าวสารสินเชื่อและการได้รับรู้ถึงชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่างกัน อาชีพของลูกค้าส่งผลให้การเลือกเงื่อนไขของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย และการได้รับรู้ถึงชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ฯ โดยมีความสัมพันธ์กัน คือระดับความคิดเห็นของลูกค้าด้านการวางแผนเพื่อให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านข้อมูลที่ได้รับบริการในระดับค่อนข้างสูง เพราะว่ามีบริการรวดเร็วและมีขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ระดับความคิดเห็นของลูกค้าด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านข้อมูลที่ได้รับบริการในระดับสูง เพราะว่าสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วนและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความชำนาญในการให้บริการด้วย

๑. ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับเพื่อให้บริการลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์

๑) ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรรับฟังข้อตำหนิและข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อพนักงานจะได้นำจุดบกพร่องที่มีไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บริการถูกต้องอย่างดีที่สุด ควรเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็วเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคาร และเพื่อความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีและเกิดความประทับใจกับลูกค้าที่ใช้บริการ และ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น เพื่อทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับความสนใจ และรู้สึกดีที่ได้รับบริการจากพนักงานเป็นอย่างดี

๒) ทางด้านการให้บริการ ควรมีพนักงานเสนอแนะจุดเด่นของสินค้า เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการสามารถเลือกตัดสินใจในการใช้บริการได้ง่ายขึ้น ควรมีป้ายชี้แจงวิธีการชำระเงิน เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็ว เกิดความชัดเจนเป็นระเบียบ ลูกค้าเข้าใจในการใช้บริการ ควรมีพนักงานให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการสินค้าที่ธนาคารมีไว้ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจหลักการต่าง ๆ ในการใช้บริการ และสามารถตอบข้อซักถามข้อสงสัยในบริการสินค้าต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และ ควรมีพนักงานชี้แจงเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่ให้กับ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยที่ให้กับลูกค้าสามารถให้ลูกค้าเลือกอัตราดอกเบี้ยได้ง่ายเหมาะสมกับความสามารถในการผ่อนชำระเงินกู้ และควรจัดให้มีป้ายบอกจุดบริการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจจุดที่จะมาใช้บริการธนาคาร และง่ายต่อการติดต่อใช้บริการ ควรมีการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารรู้สึกว่าจะไม่ถูกทอดทิ้ง มีปัญหาอะไรสามารถสอบถามและหาทางแก้ไขได้ กับธนาคารในฐานะให้บริการ และ ควรมีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่เสียเวลาในการรอคอยในการใช้บริการนาน

๓) ทางด้านเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ ควรทำให้ออกสารต่าง ๆ ง่ายต่อการกรอกข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการเข้าใจง่าย ไม่เสียเวลาในการกรอกข้อมูล สามารถกรอกข้อมูลในการติดต่อใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด และ ควรมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเพื่อความถูกต้องในการให้บริการ

๔) ทางด้านอาคารสถานที่ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับลูกค้า เพื่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการธนาคารเนื่องจากปัจจุบันที่จอดรถของธนาคารมีจำนวนไม่เพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรรักษาความสะอาดของอาคารและสถานที่มากขึ้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้น่าที่จะมาใช้บริการ และ ควรปรับปรุงให้ที่ตั้งของสาขานาคารฯ สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยการเปิดสาขาย่อยต่างๆ ในต่างจังหวัด เนื่องจากปัจจุบันบางจังหวัดยังไม่มีสาขาของธนาคารเปิดทำการ และจังหวัดใหม่ บางจังหวัดมีการบริการเพียงสาขาเดียวเท่านั้น

## ๒. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปที่อาจจะมีขึ้น

๑) ควรทำวิจัยในเชิงปริมาณกับเชิงคุณภาพควบคู่กันไปเชิงลึกในแต่ละด้าน เช่น การปฏิบัติงานของพนักงาน การให้บริการด้วยน้ำใจไมตรี เครื่องมือและเทคโนโลยี อาคารและสถานที่ เพื่อจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียดและมีคุณภาพในเชิงลึกมากขึ้น รวมทั้งการสัมภาษณ์พูดคุยกับลูกค้าสินค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อนำความต้องการต่างๆของลูกค้าไปเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

๒) ควรมีการทำวิจัยปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในสาขาต่างๆ ตามภูมิภาคให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการด้านบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

### สรุปผลการวิจัย

๑. ปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกเงื่อนไขการกู้ไม่จำกัดคุณสมบัติของผู้กู้มากเกินไป ลูกค้าเลือกอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท ลูกค้าเลือกค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ ความสะดวกในการใช้บริการที่ลูกค้าเพราะเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ การให้บริการข่าวสารสินเชื่อที่ลูกค้าเลือกคือมีบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ และ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกคือการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ ส่วนด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีเพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีเพศ และสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการ พบว่าลูกค้าที่เลือกเงื่อนไขของสินเชื่อต่างกัน ลูกค้าที่เลือกอัตราดอกเบี้ยต่างกัน ลูกค้าที่เลือกค่าธรรมเนียมต่างกัน ลูกค้าที่มีความสะดวกในการใช้บริการต่างกัน ลูกค้าที่ได้รับการให้บริการข่าวสาร

สินเชื่อต่างกัน และลูกค้าที่ได้รับรู้ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารต่างกัน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

๓. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อธนาคารฯ กับ ปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสุพรรณบุรี โดยมีความสัมพันธ์กัน และ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการด้านบริการธนาคารฯ กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน



### บรรณานุกรม

- พิกุล ทองมา. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๔๓.
- วรารณ จิรพัฒน์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต  
วิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑.
- อภิรักษ์ จันทะนี. สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA, และ Ph.D. พระนครศรีอยุธยา :  
ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ. อยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา,  
๒๕๕๐.
- อรรถพร คำคม. “การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของ  
ผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพฯและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.  
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๖.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. “การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน”.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๔๕.
- W.G , Cochran. **Sampling Techiques**. New York : John Wiley & Sons. Inc, 1953.