

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกลุ่มตัวอย่างเป็น ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ,F-test และ LSD. ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า ส่วนใหญ่เลือกประเภทของการกู้ เป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ อยู่ระหว่าง 45,000 – 500,000 บาท อัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษตามประกาศของธนาคาร ระยะเวลาในการกู้ยืมในช่วง 2 – 5 ปี ระยะเวลาในการพิจารณาการให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ระหว่าง 15-30 วัน ประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านชื่อเสียงความมั่นคงและด้านอาคารสถานที่

3. ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสินเชื่อ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยที่มาใช้บริการที่มีประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อ วงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการกู้ ระยะเวลาในการพิจารณาการให้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า และประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

This research aimed to 1) study the factors of the credit services usage of the customers, 2) study the satisfaction levels of the customers towards the credit services, 3) compare the satisfaction levels of the customers towards the credit services divided by personal factors, and 4) compare the satisfaction levels of the customers towards the credit services divided by the factors of the services usage. The sample group consisted of 250 customers who received the credit services of the Bank of Ayudhya Public Company Limited Bang Pa In Branch in Phranakhon Si Ayutthaya. The research tool was the questionnaire. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and LSD. Findings indicated that:

1. most customers selected the housing loans that were from 45,000 to 500,000 baht. The fixed interest rates were as the announcement of the banks. The periods of the loans were from 2 to 5 years. The periods of the loans consideration were from 15 to 30 days. The use was that the customers had their own accommodation.

2. overall, most customers were satisfied with all aspects at a high level, especially the staff's performance, public relations, Information Technology, stability and reputation, and locations.

3. the customers with different monthly incomes satisfied with the credit services and Information Technology at the significantly different level of .05.

4. the satisfaction levels of the customers towards the kinds of credits, amount of approved credit, interest rates, periods of loans, period of consideration and different uses were not different.