

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำแนกตามพฤติกรรมผู้ให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ส่วนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคาร พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเหตุผลส่วนใหญ่ในการขอสินเชื่อเคหะ เพื่อซื้อบ้านเดี่ยว ระยะเวลาของการเข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ 1-2 ครั้ง/เดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ แล้วแต่ผู้ให้บริการสะดวก และระยะเวลาของการชำระคืนหนี้ส่วนใหญ่ 6 - 10 ปี

2. ลูกค้าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้าผู้ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนในด้านของการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ และด้านระยะเวลาของการพิจารณาสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระยะเวลาของการพิจารณาสินเชื่อ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อแตกต่างกัน ส่วนอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการแตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ให้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในช่วงสิ้นเดือน และในช่วงกลางเดือนมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันเนื่องจากช่วงสิ้นเดือนจะมีผู้มาใช้บริการมาก ทำให้การทำงานของพนักงานล่าช้า กว่าช่วงกลางเดือนซึ่งคน ที่มาใช้บริการไม่มากนัก

This study aims to 1) examine the customers' behavior of using credit services of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Rojana Industrial Park Branch; 2) investigate the customers' satisfaction levels towards credit services of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Rojana Industrial Park Branch; 3) compare the customers' satisfaction levels towards credit services of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Rojana Industrial Park Branch, in relation to their personal factors; and 4) compare the customers' satisfaction levels towards credit services of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Rojana Industrial Park Branch, in relation to their behavior of using the services. Data was gathered from 250 customers of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Rojana Industrial Park Branch, with the use of questionnaire survey. Data analysis was performed using means, standard deviations, t-test, one-way ANOVA, and LSD at a significance score of 0.05. Findings are as follows:

1. Females aged between 21-30 years represent the majority of customers. They are corporate employees making Baht 10,000 -20,000 monthly. Most of the customers have applied for housing credit in order to purchase single houses. They come to the bank once or twice a month at the times of their convenience. Their loan payment periods are primarily 6-10 years.

2. Most of the customers were moderately satisfied with the overall service. Their satisfaction was high towards the bank's equipment/supplies and the work of staff members. However, their satisfaction towards the service, credit application fees, and credit approval processing time was moderate.

3. Comparison of customers' satisfaction levels in relation to their personal factor shows that the difference in the customers' gender relates to the difference in levels of their satisfaction towards the work of staff members, credit approval processing time, the service, equipment/supplies, and credit application fees of the bank. The difference in their age relates to the difference in levels of their satisfaction towards the bank's service.

4. Comparison of customers' satisfaction levels in relation to their behavior of using the services indicates that their month-end and mid-month visiting time relates to the difference in levels of their satisfaction towards the work of staff members. This is because at the end of each month the bank is so busy that the work of staff members becomes slower than that in the middle of each month when the bank is not relatively busy.