

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา “ความพึงพอใจกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่เคาน์เตอร์บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่”

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 28-31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,601-21,900 บาท

ระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการที่เคาน์เตอร์บริการ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจโดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผู้ให้บริการ และ ด้านกระบวนการบริการ ลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ

ความถี่ในการมาใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 1.19 ครั้ง/เดือน บริการส่วนใหญ่ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ คือ การใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงสุด และต่ำสุด การใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายด้านเบี้ยประกันอัคคีภัย

ผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ ด้านความถี่ในการมาใช้บริการ การใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต การใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค การใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายเบี้ยประกันภัย และการใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายเบี้ยประกันภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนในด้านประเภทลูกค้าที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการมาใช้

บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ประเภทลูกค้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความถี่ในการมาใช้บริการ กับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการชำระบัตรเครดิต กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค กับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการ และค่าบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าเบี้ยประกันภัย กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ กับความพึงพอใจด้านค่าบริการ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

The purpose of this study was to study satisfaction and service using behaviors of customers at service counter of the Government Housing Bank Head Office.

Research findings revealed that the majority of customers were females, aged 28 – 31 years, with bachelor's degree educational level, with occupation as private company employees, with monthly income of 17,601 – 21,900 baht.

Regarding the satisfaction level with the services at the service counter, it was found that the overall satisfaction and the satisfaction with the service aspects of service products, service fee, service place, marketing promotion, service personnel, and customer service process were at the "satisfied" level.

The customer's averaged frequency for using services at the service counter of the Government Housing Bank Head Office was 1.19 times per month. The service most frequently used by the customers was that for payment of mobile phone service expense; while the least frequently used service was that for payment of fire insurance premium.

Customers with different genders, ages, and monthly incomes differed significantly in their service using behaviors at service counter of the Government Housing Bank Head Office in the aspects of frequency for using the service, using the service for payment of credit card expense, using the service for payment of public

utilities expense, using the service for payment of insurance premium, and using the service for payment of mobile phone service expense.

Customers with different educational levels differed significantly in their service using behavior aspect of the frequency for using services at the .05 level; while customers with different occupations differed significantly in their frequency of using services at the .01 level, and in their using the service for payment of insurance premium at the .05 level; while customers of different categories differed significantly in their frequency for using services at the .01 level, and in their using the service for payment of public utilities expense at the .05 level, which confirmed the set hypotheses.

Customers with different genders, ages, educational levels, occupations, and monthly incomes did not significantly differ in their satisfaction with service using aspects of the service products, service fee, service place, marketing promotion, service personnel, and service process.

However, customers of different categories differed significantly in their satisfaction with the service using aspect of the service fee at the .01 level, which confirmed the set hypothesis.

The customer's service using behavior aspect of the frequency for using services correlated significantly with the satisfaction with the service process at the .01 level; also, significant correlations at the .01 level were found between the behavior of using the service for payment of credit card expense and the satisfaction with service personnel, between the behavior of using the service for payment of public utilities expense and the satisfactions with service products and service fee, between the behavior of using the service for payment of insurance premium and the satisfaction with service personnel, between the behavior of using the service for payment of mobile phone expense and the satisfaction with service personnel; while significant correlations at the .05 level were found between the overall service using behavior and the overall satisfaction with services at the service counter. All of the above correlations confirmed the set hypotheses.