

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



209193



ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น

วิมลลภ ชุรเทศ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2554



209193

ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิ
ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น



วัลลภ สุรทศ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ATTITUDES AND SATISFACTION OF KRUNGTHAI CIRCLE LOANS
SERVICE USERS IN MUEANG DISTRICT, KHON KAEN

WALLOP SURATHOS

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY IN PARTIAL
FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
OF MASTER OF ECONOMICS

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

บทคัดย่อ

209193

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ทักษะคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงิน
ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น

ชื่อผู้เขียน นายวัลลภ สุรทศ

ชื่อปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์อดิ ไทยานันท์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์บุญธรรม ราชรักษ์
2. รองศาสตราจารย์อัมรินทร์พงศ์ ฉัตราคม

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น และ (3) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสอบถาม มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท

ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินส่วนใหญ่เห็นว่า มีสินเชื่อกู้ยืมเงินไว้เพื่อเป็นเงินสำรองไว้ในกรณีฉุกเฉิน โดยมีวงเงินสินเชื่อกู้ยืมเงินที่มีความมั่นใจในความคล่องตัวทางการเงิน จำนวน 100,001-200,000 บาท และผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นความมั่นคงทางการเงินของ บจก. ธนาคารกรุงไทย ต้องการวงเงินสินเชื่อแบบมีระยะเวลาการผ่อนชำระค่านาน และการพิจารณาในการเพิ่มวงเงิน

สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏวัดจากความสามารถในการชำระหนี้ และเหตุผลในการใช้บริการ คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏมีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อกำนวนเงินเพื่อความคล่องตัวทางการเงิน ภาพลักษณ์ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ลักษณะความต้องการให้วงเงินสินเชื่อ การพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ และเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ABSTRACT

209193

Thesis Title Attitudes and Satisfaction of Krungthai Circle Loans
Service Users in Mueang District, Khon Kaen

Student's Name Mr. Wallop Surathos

Degree Sought Master of Economics

Academic Year 2011

Advisory Committee

- | | |
|---|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Ati Thaiyanan | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Boontham Racharak | |
| 3. Assoc. Prof. Asambhinabong Shatragom | |

In this thesis, the researcher investigates (1) the satisfaction evinced by Krungthai Circle Loans service users in Mueang district, Khon Kaen. The researcher also compares (2) demographical factors with the satisfaction exhibited by the service users under study. Finally, the researcher additionally compares (3) the attitudes and the satisfaction displayed by these Krungthai Circle Loans service users.

Primary data were collected from a questionnaire used as an instrument of research. The sample population consisted of 400 respondents.

Findings are as follows:

In regard to demographical factors, it was found that the service users under study were mostly females, between the ages of forty-one and fifty,

married and holders of a bachelor's degree. They were civil servants with monthly incomes between 20,001 and 30,000 baht.

In regard to the attitudes toward the services of Krungthai Circle Loans, the majority saw that loans were to be resorted to in cases of emergency. When they were confident that they had financial liquidity, loans were taken out in the amounts between 100,001 and 200,000 baht. The service users had confidence in the financial stability of Krungthai Bank. They wanted to have loans allowing for payback periods of long duration in addition to consideration being given to the amount of loans tendered being determined by the financial capacity to pay off debts. The reason they used the services provided by Krungthai Bank was that they had lower interest rates than other banks.

In regard to the satisfaction of the service users under study, it was found that the service users were satisfied with Krungthai Circle Loans in the four aspects of product; price; place; and marketing promotion at a high level.

The researcher found that the demographical factors of gender, age, marital status, educational level, major occupation, and monthly income were correlated with the satisfaction evinced by these service users issued loans at the statistically significantly level of reliability of 95 percent.

The attitudes of service users of the loans under study in respect to their opinions toward taking out the loans; the amount of loans required for financial liquidity; the image of Krungthai Bank; the characteristics of needs to be met by taking out loans; consideration being given to the amount of loans tendered being determined by the financial capacity to pay off debts;

209193

and the reasons for reaching a decision to take out the loans were found to be correlated with the satisfaction of those service users who took out loans at the statistically significant level of reliability of 95 percent.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีได้นั้น ด้วยความอนุเคราะห์ของ
รองศาสตราจารย์อติ ไทยานันท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รวมทั้ง
รองศาสตราจารย์บุญธรรม ราชรักษ์ และรองศาสตราจารย์อัมรินทร์ จัตุราคม
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาตลอดเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แก้ไข
ข้อบกพร่อง ตลอดจนให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ รวมทั้งข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่
ผู้เขียนด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์
ได้ด้วยดี ผู้เขียนจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้ให้โอกาสทางการศึกษาแก่ข้าพเจ้า
รวมถึงอาจารย์ที่ประสาทวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้าทุกท่าน

ขอขอบคุณรองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด สาขาขอนแก่น สาขานนมะลิวัลย์
สาขาประตูเมือง สาขาศรีจันทร์ สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น และสาขานนกลางเมือง
รวมถึงเพื่อนพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ทุกคน ที่ช่วยแจกแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนในทุก ๆ
ด้านแก่ข้าพเจ้าด้วยดีเสมอมา

วัลลภ สุรทศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพประกอบ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
สมมติฐานของการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
วิธีการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดทางทฤษฎี.....	12
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	28
3 การให้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ	37
ความเป็นมาของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย.....	37
สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ	40
4 วิธีการศึกษาและผลการศึกษา.....	52
วิธีการศึกษา.....	52
ผลการศึกษา	56

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการศึกษา.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	86
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	88
ข ตารางเทียบตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากับระดับชั้น ตารางเทียบตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญที่ยกเลิกระบบ “ซี” ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2554	95
ค ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดขอนแก่น	98
บรรณานุกรม	101
ประวัติผู้เขียน	104

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	อัตราการขยายตัวของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญและมูลค่าวงเงินสินเชื่อ.....	3
2	จำนวนผู้ใช้งเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญและวงเงินสินเชื่อ	4
3	จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จำแนกตามสาขา ณ วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2553.....	7
4	จำนวนแบบสอบถามที่แจกกระจายตามสัดส่วน	8
5	เปรียบเทียบสินเชื่อบุคคลของธนาคารพาณิชย์	49
6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	56
7	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ.....	58
8	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ทั้ง 4 ด้าน	61
9	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์.....	62
10	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามค่าธรรมเนียม.....	63
11	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามด้านสถานที่.....	64

12	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด.....	65
13	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามเพศ	66
14	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามอายุ	67
15	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามสถานภาพ	68
16	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
17	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามอาชีพหลัก.....	70
18	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	71
19	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อ.....	72
20	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามจำนวนเงินเพื่อความสะดวกต่อการเงิน	73
21	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามภาพลักษณ์ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย	74

22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อ กรุงไทยธนวัฏกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามลักษณะความต้องการแบบการให้วงเงินสินเชื่อ	75
23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อ กรุงไทยธนวัฏกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามการพิจารณาในการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ	76
24 จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง การให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	77
25 จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง การให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านราคา	78
26 จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง การให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านสถานที่	79
27 จำนวนและร้อยละและลำดับที่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง การให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด ..	80
28 เทียบตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากับระดับ “ซี”	96
29 เทียบตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญที่ยกเลิกระบบ “ซี” ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	97

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเงินให้กู้กับอัตราดอกเบี้ย.....	27