

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

Satisfaction of the Housing Loan Users of The Kasikornbank PCL at  
MinBuri District in Bangkok Metropolitan

สรชา สุขศรีนวล<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษ สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายและด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ การใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นและวงเงินที่ต้องการกู้ ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์สูงสุด รองลงมาคือด้านบุคลากร และในการเปรียบเทียบผู้บริการ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริการที่มีการใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นต่างกันและผู้บริการที่มีวงเงินที่ต้องการกู้ต่างกันมีความพึงพอใจสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The purpose of this Independent Study (IS) is to study and compare the satisfaction of the housing mortgage users of the Kasikornbank PCL at Minburi District in Bangkok Metropolitan, regarding product, price, promotion, distribution places, and personnel, categorized to gender, age, status, education level, income, occupation, housing mortgage usage in other financial institutions, and the amount of credit line needed. The result from the study indicated that the service users, collectively, showed high level of satisfaction. It was found that the sample group showed high level of satisfaction to 2 topics, i.e., highest in the product and followed by the personnel. When comparing service of users having different gender, age, status, education level, income and occupation, collectively and perspective, it showed statistically insignificant differences, while users of housing mortgage in other different financial institutions and users who need different amount of credit line collectively, it showed statistically significant difference, in satisfaction of the housing mortgage users of the Kasikornbank PCL at Minburi District in Bangkok Metropolitan, at the level of 0.05.

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สินเชื่อที่อยู่อาศัย

Keywords : Satisfaction Mortgage

\*ผู้พิมพ์ประสานงานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [sarocho.s@hotmail.com](mailto:sarocho.s@hotmail.com) โทร. 081-659-7688

## 1. บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยใน ปี พ.ศ. 2554 แรงกดดันต่ออำนาจการซื้อที่อยู่อาศัย โดยสถานการณ์ราคาสินค้าที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความกังวลต่อทิศทางเงินเพื่อเป็นประเด็นที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้น้ำหนักความสำคัญมากขึ้นในการกำหนดนโยบายการเงิน และทำให้นโยบายอัตราดอกเบี้ยของทางการยังคงอยู่ในทิศทางขาขึ้น ในที่สุดแล้วย่อมส่งผ่านมายังการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่อยู่อาศัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการปรับเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จะส่งผลต่อผู้บริโภคที่พึ่งพาสินเชื่อสถาบันการเงินในการซื้อที่อยู่อาศัย ทั้งในด้านกำลังซื้อและความสามารถในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ลดลง

การแข่งขันด้านธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปีนี้อย่างยิ่งมีความเข้มข้น เพราะแม้ว่าจะมีปัจจัยลบที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการซื้อที่อยู่อาศัยก็ตาม แต่สถาบันการเงินยังคงเดินหน้าสร้างความเติบโตทางธุรกิจ โดยกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงเป็นไปในทิศทางเดียวกับธุรกิจอื่นๆที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป การทำการตลาดของธุรกิจสินเชื่อจึงกำลังถูกปรับเข้าหาผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะที่ผู้บริโภคกำลังเผชิญกับปัจจัยลบที่ส่งผลกระทบต่ออำนาจการซื้อที่อยู่อาศัยลดลง โดยกลยุทธ์การตลาดของสถาบันการเงิน ผู้บริโภคคาดการณ์ว่าอัตราดอกเบี้ยจะปรับตัวสูงขึ้น ความกังวลในเรื่องของภาระรายจ่ายการผ่อนชำระสินเชื่อที่จะเพิ่มขึ้น ผู้บริโภคบางกลุ่มเริ่มมองหาสถาบันการเงินที่มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ เพื่อที่จะช่วยแบ่งเบาภาระในการผ่อนชำระสินเชื่อ สำหรับกลยุทธ์ด้านราคาประกอบด้วย การแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นสิ่งแรกที่ผู้ขอสินเชื่อใช้ในการเปรียบเทียบกันระหว่างสถาบันการเงินต่างๆ ก่อนตัดสินใจในการขอสินเชื่อ และการแข่งขันในการลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปี นี้ แม้ว่าสถาบันการเงินยังคงเดินหน้าทำการตลาดที่เข้มข้นในการกระตุ้นธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยแข่งขันออกผลิตภัณฑ์ใหม่ อัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ พร้อมกับรายการส่งเสริมการขาย และเน้นคุณภาพการบริการมากขึ้น เพื่อต้องการเร่งการตัดสินใจของผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยและกระตุ้นยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สำหรับการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคนั้น ภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงระหว่างสถาบันการเงิน ในการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยผู้บริโภคควรจะทำการศึกษาข้อมูลของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยแต่ละสถาบันการเงิน นำมาเปรียบเทียบเพื่อที่จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เป็นสิ่งที่ธนาคารมีความคาดหวัง เป็นอย่างมาก

จากความสำคัญที่กล่าวมาผู้ศึกษาตระหนักถึงประเด็นที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบ กระบวนการ ผู้ให้บริการได้อย่างตรงจุดปรับปรุงกิจกรรมบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### 1.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

## 1.2 ขอบเขตของการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษา ระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ 2554 ถึงเดือนพฤษภาคม 2554

## 2. วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจะเลือกศึกษาจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา คือ ประชากรในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาจึงกำหนด เป็น 400 ตัวอย่าง

2. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือในการสำรวจครั้งนี้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีคำถามที่เน้นตามวัตถุประสงค์ ของการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเสนอแนะหรือแสดงข้อคิดเห็น

3. แหล่งที่มาของข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จำแนกแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม

ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากตำรา บทความ นิตยสาร วิทยานิพนธ์ เพื่อนำมาประกอบศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีและข้อมูลอ้างอิงต่างๆ

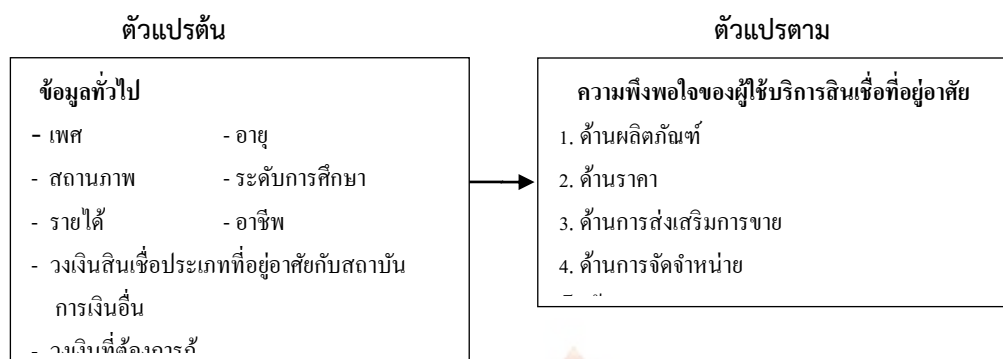
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

5. การประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้มาทุกฉบับ และทำการคัดเลือกให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of Variance: One way ANOVA) หรือ F – test และวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



สมมติฐาน

- สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 7 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 8 ผู้ใช้บริการที่มีวงเงินที่ต้องการกู้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.86	.517	มาก
2. ด้านราคา	3.38	.566	ปานกลาง
3. ด้านการส่งเสริมการขาย	3.22	.599	ปานกลาง
4. ด้านการจัดจำหน่าย	3.36	.540	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร	3.66	.675	มาก
รวม	3.50	.322	มาก

## วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร ฉบับพิเศษ

จากตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์สูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้านคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ตามลำดับ

### ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ไม่ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างด้านเพศ		✓
สมมติฐานที่ 2 ความแตกต่างด้านอายุ	✓	
สมมติฐานที่ 3 ความแตกต่างด้านสถานภาพ		✓
สมมติฐานที่ 4 ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา	✓	
สมมติฐานที่ 5 ความแตกต่างด้านรายได้		✓
สมมติฐานที่ 6 ความแตกต่างด้านอาชีพ		✓
สมมติฐานที่ 7 ความแตกต่างด้านวงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน		✓
สมมติฐานที่ 8 ความแตกต่างด้านวงเงินที่ต้องการกู้		✓

### 3.1 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาซึ่งมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริยา อภัยโส (2551) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ผลการศึกษา พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากในเรื่อง สินเชื่อที่มีความสอดคล้องกับความต้องการ และเอกสารที่ใช้ในการประกอบคำขอกู้มีความเหมาะสม รองลงมาคือวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติมีความเหมาะสม

2. ด้านราคา ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า ด้านราคาอยู่ในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีให้เลือกหลายแบบ รองลงมาคือระยะเวลาชำระหนี้มีความเหมาะสม

3. ด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า ด้านการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับมากในเรื่อง การออกให้บริการนอกสถานที่ของพนักงาน ธนาคารมีความเหมาะสม รองลงมาคือการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

4. ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า ด้านการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง การให้บริการข้อมูลสินเชื่อทางอินเทอร์เน็ต

5. ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา พบว่า ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง การให้คำปรึกษาแนะนำตอบปัญหาได้ชัดเจน รองลงมาคือพนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการสินเชื่อ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ การใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น และวงเงินที่ต้องการกู้ พบว่า ลูกค้ายกธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ของผู้ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลูกค้ายกธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อที่มีการใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีการใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร สูงกว่ากลุ่มที่ใช้ และลูกค้ายกธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อที่มีวงเงินที่ต้องการกู้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินที่ต้องการกู้ 3,000,000 บาท ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร มากกว่ากลุ่มอื่น

## 4. สรุป

### 4.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 มีอาชีพพนักงานบริษัท มีการใช้จ่ายเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น และต้องการกู้วงเงินระหว่าง 1,000,001-2,000,000 บาท เป็นส่วนใหญ่

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนำเสนอตามลำดับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้านคือด้าน

## วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร ฉบับพิเศษ

ผลิตภัณฑ์สูงสุด รองลงมาคือด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้านคือ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพบว่าการใช้วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น และวงเงินที่ต้องการกู้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธรรมนูญ ธาราศรีสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ด้วยความกรุณาให้การตรวจสอบเนื้อหาของสารนิพนธ์โดยละเอียด เพื่อปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนนักศึกษาทุกคนที่มีส่วนร่วมในการทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลง ทั้งที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นและที่มิได้กล่าวมาแล้ว ใจนี้

## 6. เอกสารอ้างอิง

ภัทรพล ธาริพน. 2552. การให้บริการสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, เชียงใหม่.

ลิปบุญ เมธีประสาธ. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์คณะวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

วิรัช สุขีลักษณ์. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

สาขาบางโพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ).มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิสุทธิ ดวงอาทิตย์. 2551. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุริยา อภัยโส. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. 2553. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา