

ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

สารนิพนธ์
ของ
ปารณีย์ เหลืองเพราพริศ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2550

ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

สารนิพนธ์

ของ

ปารณีย์ เหลืองเพราพริศ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

บทคัดย่อ
ของ
ปารณีย์ เหลืองเพราพริศ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2550

ปารณีย์ เหลืองเพราพริศ.(2549) ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรีประเสริฐ.

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับ
ชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยจะทำการศึกษา
ปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถ
ตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า ตัวแปรต้นที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทที่อยู่อาศัยที่กู้ซื้อ วงเงินกู้ และช่องทางที่ลูกค้าทราบว่าสามารถ
ชำระเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่อาศัยใน
เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และยังมีสถานะเป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคาร จำนวน 400 ตัวอย่าง
โดยใช้แบบสอบถามแบบเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ ค่าความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Significant Different (LSD) โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11.0

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็น
เพศชาย อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพ
พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์
มีวงเงินกู้ 500,001- 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่ทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้
ทางการหักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ
และธนาคารไทยพาณิชย์

2. ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใน
เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความ
แน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก และในด้านลักษณะที่สัมผัสได้อยู่ในระดับปาน
กลาง

3. ลูกค้าที่มี เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัย วงเงินกู้
ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

4. ลูกค้ำที่มี อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน จะมีความคาดหวังของการให้บริการ
ชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แตกต่างกันอย่างกัันมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Customers' Expectation of Loan Payment Service of the Government Housing
Bank in Bangkok and Vicinity.

AN ABSTRACT

BY

PARANEE LEUNGPROWPERD

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Marketing
at Srinakharinwirot University

May 2007

Paranee Leungprowperd. (2006). *Customers' Expectation of Loan Payment Service of The Government Housing Bank in Bangkok and Vicinity*. Master's project, M.B.A. (Marketing) Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Warangkana Adisornprasert.

The purpose of this research was to study customers' expectation of loan payment service of The Government Housing Bank in Bangkok and Vicinity in 5 dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Independent variables are gender, age, marital status, education, occupation, income, type of home loan, loan amount and know about loan payment channel.

Samples were 400 borrowers who live in Bangkok and Vicinity and still be active loaner. The data were collected by using questionnaire. The descriptive statistical methods were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by the methods of Independent Sample t-Test, One-Way Analysis of Variance and LSD. SPSS for Windows Version 11.0 was used to analyze the data.

The findings were as follows:

1. Most borrowers were male who have average age 30-35 years old. Most of them are married, with a bachelor's degree education, average monthly income is between 10,001- 20,000 Bahts, loan for town house, loan amount between 500,001- 1,000,000 Bahts, mostly have known that they can pay The Government Housing Bank home loan by banks account transfer.
2. The borrowers had high expectation towards loan payment service in the dimension of reliability, responsiveness, assurance and empathy and had moderate expectation in the dimension of tangibles.
3. The borrowers with different gender, marital status, occupation, income, type of home loan, loan amount had indifferent expectation toward The Government Housing Bank home loan payment service.
4. The borrowers with different age and education had different expectation toward The Government Housing Bank home loan payment service at statistically significant level of .05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ดร.วรางคณา อติศร ประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการ จนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อธิบายให้ผู้วิจัยเข้าใจอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข และ อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ ที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา บุคคลในครอบครัว และเพื่อน ๆ น้องๆ MBA การตลาดรุ่น 7 ที่เป็นกำลังใจในการให้ความช่วยเหลือพร้อมคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้

ท้ายที่สุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้แปรรูปวิชา อบรมสั่งสอนจนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ปารณีย์ เหลืองเพราพริศ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	20
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	45
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
การสร้างเครื่องมือใช้ในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล.....	55
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	99
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	99
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	106
อภิปรายผล.....	111
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	115
 บรรณานุกรม.....	 116
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	121
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 126

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงมิติในการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL scale).....	28
2 แสดงจำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการ.....	39
3 แสดงการเลือกตัวอย่าง.....	47
4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภท ที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ วงเงินกู้ของลูกค้า และช่องทางที่ลูกค้าทราบว่า สามารถชำระเงินกู้ รอส.ได้.....	56
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลูกค้า จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และ ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ.....	61
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	62
7 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศต่อระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ ของธนาคารในแต่ละด้าน.....	66
8 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ.....	68
9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคารโดยรวม จำแนกตามอายุ	71
10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ	72
11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามอายุ.....	73
12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสต่อระดับความคาดหวังต่อการ บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน.....	74
13 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	77
14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคารโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	80

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	81
16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด.....	83
17	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด...	84
18	แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	86
19	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ.....	88
20	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านความแน่นอน จำแนกตามอาชีพ.....	89
21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระ เงินกู้ของธนาคาร ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอาชีพ.....	90
22	แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	91
23	แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย.....	94
24	แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับวงเงินกู้.....	97

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย.....	10
2 ทฤษฎีความคาดหวัง.....	17
3 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.....	24
4 โมเดลคุณภาพการบริการ.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากภาวะเศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2549 พบว่าการใช้จ่ายภายในประเทศ การบริโภคภายในประเทศ และการลงทุนยังขยายตัวได้ดีแม้จะมีอัตราการเติบโตที่ชะลอลงโดยประมาณการอัตราเงินเฟ้อในปี 2549 ลดลงมาอยู่ที่ 4.5-5.0 ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากแนวโน้มราคาน้ำมันในช่วงครึ่งปีหลังยังคงมีราคาสูง (ที่มา : กระทรวงพาณิชย์) และอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจมีแนวโน้มชะลอลงเหลือร้อยละ 3.5-4.0 จากเดิมที่มีการขยายตัวที่ร้อยละ 4.5- 4.7 ในช่วงครึ่งปีแรก (ที่มา : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย)

ข้อมูลสถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยในเดือนกรกฎาคม 2549 มีจำนวนอสังหาริมทรัพย์ที่เกิดขึ้นใหม่ในเดือนกรกฎาคม แบ่งเป็นประเภทอาคารชุดมากที่สุด โดยมีหน่วยขายมากถึง 2,272 หน่วย หรือประมาณ 42 % ของจำนวนหน่วยขายทั้งหมด รองลงมาคือประเภททาวน์เฮาส์ และบ้านเดี่ยว มีจำนวน 1,283 และ 1,282 หน่วยตามลำดับ คิดเป็นสัดส่วนประมาณประเภทละ 23 % ของจำนวนหน่วยขายทั้งหมด ซึ่งจำนวนหน่วยรวมของที่อยู่อาศัยทั้ง 3 ประเภทนี้รวมกันมีจำนวนมากถึง 4,797 หน่วย หรือประมาณ 88 % ของจำนวนอสังหาริมทรัพย์ประเภทอื่นๆ (ที่มา : ส่วนวิจัยและวิเคราะห์ ฝ่ายวิชาการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์) ซึ่งจะเห็นว่าการเติบโตของตลาดอสังหาริมทรัพย์ยังคงมีการเติบโตได้อีกในอนาคตถึงแม้จะชะลอลงก็ตาม โดยส่งผลถึงยอดการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารด้วย

ปัจจุบันสถาบันการเงินต่างๆในประเทศไทยนอกจากจะแข่งขันกันทางด้านอัตราดอกเบี้ย และปริมาณการปล่อยสินเชื่อแล้ว ยังคงแข่งขันทางด้านคุณภาพการให้บริการ ความหลากหลายของธุรกรรม และช่องทางการให้บริการ ด้วยการคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก โดยปัจจุบันประเทศไทยมีธนาคารของรัฐ ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงิน หลายแห่งที่ให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งมีธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารของรัฐที่เป็นผู้นำในตลาด มีส่วนแบ่งการตลาดรวมประมาณร้อยละ 40 และเฉพาะไตรมาสที่ 1/2549 ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อปล่อยใหม่ถึง 49.9% (ที่มา : ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์) โดยยอดการปล่อยสินเชื่อในปี 2549 (ม.ค.-ก.ค) มีจำนวนสินเชื่อปล่อยใหม่ของธนาคารแล้ว 101,008 บัญชี คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 64,421 ล้านบาท เทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2548 ที่มี 108,335 บัญชี คิดเป็นจำนวนเงิน 72,908 ล้านบาท ซึ่งถือว่าอัตราการขยายตัวที่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา (ที่มา : GHB E-monitor ปีที่ 6 เดือนกันยายน 2549) ถึงแม้จะ

เป็นการเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงก็ตาม แต่ยังคงแสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนยังมีความต้องการที่อยู่อาศัยอยู่อย่างต่อเนื่องจำนวนมาก

ทั้งนี้จากข้อมูลส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อบริษัทอสังหาริมทรัพย์ทุกปี คำนวณจากยอดคงค้าง ของธนาคาร ปี 2531-2549 ส่วนแบ่งตลาดของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากปี 2531 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 16.7 จนถึงปี 2549 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 40.0 ในไตรมาสแรก (ที่มา : จากการรวบรวมโดยศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์) ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นว่าจำนวนลูกค้าของธนาคารก็เติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยลักษณะของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น เป็นสินเชื่อระยะยาว ที่มีระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้สูงสุดถึง 30 ปี ทำให้ผู้ที่กู้เงินไปจากธนาคารนั้นมีภาระผูกพันเป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคารยาวนาน

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่าการเติบโตของตลาดที่อยู่อาศัยยังคงมีการเติบโตอยู่ ซึ่งคาดได้ว่า ยอดการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจะมีการเติบโตในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้สถาบันการเงินต่างๆได้มีการแข่งขันด้านการนำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อจูงใจลูกค้าให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การเสนอวงเงินกู้ซื้อที่อยู่อาศัย 90-100% การเสนออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะสั้นในอัตราที่ต่ำ การยกเว้นค่าธรรมเนียมการขอวงเงินกู้ เป็นต้น ทั้งนี้ยังได้พัฒนาคุณภาพของการบริการหลังการขาย(หลังการขอสินเชื่อ) และการเพิ่มช่องทางการชำระคืนเงินกู้ให้ลูกค้าได้รับความสะดวกอีกด้วย โดยจะเห็นว่าธนาคารพาณิชย์ต่างๆได้มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ และเสนอนวัตกรรมทางการเงิน และการบริการใหม่ๆ แก่ผู้บริโภคแล้ว เช่น การบริการ Internet banking Mobile banking Tele banking การชำระค่าบริการต่างๆผ่านเครื่อง ATM การร่วมมือกับพันธมิตรในการรับชำระค่าบริการ เช่น บัตรเครดิต ศูนย์ไปรษณีย์ ร้าน 7-11 และยังสามารถปรับปรุงสาขาหรือจุดบริการของธนาคารให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคด้วยเช่นกัน เช่น การเปิดบริการในปั๊มน้ำมัน ในห้างสรรพสินค้าและขยายเวลาการให้บริการ ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคและได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

ปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยยังคงความเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาอย่างต่อเนื่อง จำนวนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยคงค้างทั้งสิ้นของธนาคารในปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2549) มีจำนวน 518,064.48 ล้านบาท คิดเป็นจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 1,087,141 บัญชี โดยแบ่งเป็นสินเชื่อคงค้างของธนาคารเฉพาะสำนักงานใหญ่ และสาขาในเขตสาขากกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีจำนวน 269,904.95 ล้านบาท คิดเป็นจำนวนบัญชี 483,679 บัญชี (ที่มา : ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (EIS) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ รวบรวมโดยส่วนวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิชาการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์) โดยลูกค้าที่กู้เงินไปจากธนาคารจะต้องมีภาระการมาชำระเงินคืนเงินกู้แก่ธนาคารต่อเนื่องจนกว่าจะชำระคืนหมด ทั้งนี้ลูกค้าต้องมาใช้บริการชำระ

เงินกู้ที่ธนาคารทุกเดือน ในขณะที่สาขาที่ให้บริการของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีเพียง 31 แห่ง (รวมสำนักงานใหญ่) และ เคาเตอร์การเงินนอกสถานที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑลมีจำนวน 10 แห่ง ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีพฤติกรรมการมาชำระเงินในช่วงสิ้นเดือนเป็นจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการเนื่องจากต้องต่อแถวในการรอชำระเงินนาน

อย่างไรก็ตาม การที่ธนาคารจะเพิ่มการตั้งสาขาใหม่ๆ นั้นเป็นการลงทุนที่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เกิดประโยชน์สูงสุด ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ของตลาดในการเพิ่มคุณภาพการบริการ และพัฒนาการบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาตำแหน่งผู้นำตลาดไว้ โดย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้นำระบบ Core Banking System (CBS) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ สำหรับระบบงานที่เป็นระบบธุรกิจหลักของธนาคาร ได้แก่ ระบบรับฝากถอนเงิน ระบบรับชำระเงินกู้ และรับชำระอื่นๆ ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงบริการเงินกู้ต่างๆ (Loan Servicing) ระบบให้สินเชื่อ (Loan Origination) ตลอดจน ระบบบัญชีของธนาคาร มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการทางด้านสินเชื่อ และบริการด้านเงินฝากของธนาคารมากขึ้น ภายในปลายปี 2549

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยผล การศึกษาที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการของธนาคาร และเป็นแนวทางการเพิ่มช่องทางในการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ซึ่ง จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการได้รับคืนเงินกู้ตรงตามเวลา และที่สำคัญคือลูกค้าได้รับความ สะดวก และความพึงพอใจในการรับบริการจากธนาคารมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลของและลักษณะการใช้บริการชำระเงินกู้ของลูกค้าเงินกู้ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ประเภทที่อยู่อาศัยที่กู้ซื้อ วงเงินกู้ ช่องทางการชำระเงินกู้ของธนาคารที่ลูกค้าทราบ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ในการนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคาร ซึ่งเป็นบริการหลักในการรับชำระคืนเงินกู้จากลูกค้าที่กู้ยืมไปแล้ว เพื่อพัฒนาให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า และเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของธนาคารให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร ในการนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน และศูนย์ Call Center ของธนาคาร
3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายการตลาดของธนาคาร ในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปเร่งพัฒนาการแข่งขันด้านการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยเช่นกัน โดยความคาดหวังของลูกค้าในด้านต่างๆจะเป็นแนวทางให้ฝ่ายการตลาดได้นำไปประชาสัมพันธ์จุดเด่นด้านการบริการของธนาคารได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการของ พาราสุรามาน ไชแอมอล และเบอริ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความสามารถตอบสนอง ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า โดยทำการศึกษาดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และยังมีสถานะเป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคาร ซึ่งจากข้อมูลของส่วนวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิชาการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2549 พบว่า มีจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 483,679 บัญชี โดยให้จำนวน 1 บัญชี ต่อ 1 คน จะได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น 483,679 คน ดังนั้นในการศึกษานี้จึงจะใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรทาโรยามาเน (Yamane 1973: 125) อ้างใน นราศรี ไววนิชกุล และคณะ.2544 โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น เท่ากับร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 74) ซึ่งวิธีการคำนวณมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของประชากร 483,679 คน
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากประชากร เท่าที่ยอมรับได้ หรือเป็นความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการสุ่ม เท่าที่ยอมรับได้เท่ากับ 5%

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{483,679}{1 + (483,679) (0.05)^2}$$

$$n = 399.67 \text{ คน}$$

ผลจากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง $n = 399.67$ คน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยใช้การเลือกจากสาขาหลัก (รวมสำนักงานใหญ่) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลรวม จำนวน 31 แห่ง และเคาเตอร์การเงินของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 10 แห่ง รวมสำนักงานใหญ่ สาขา และเคาเตอร์การเงินนอกสถานที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทั้งสิ้น 41 แห่ง (ที่มา: www.ghb.co.th)

โดยผู้วิจัย จ้างรถลากเลือกจุดให้บริการรับชำระเงินกู้ จำนวน 10 แห่งจาก 41 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่จะใช้เก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างขั้นที่ 1 เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลในแต่ละจุดให้บริการ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งที่ถูกเลือก ให้มีจำนวนเท่ากันดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานที่} = \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนจุดให้บริการที่ถูกเลือก}}$$

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานที่} = \frac{400}{10} = 40 \text{ คน}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแห่งที่ถูกเลือกคือ 10 แห่ง ๆ ละ 40 คน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคัดเลือกเฉพาะลูกค้าที่มาชำระเงินกู้ที่สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในการคัดเลือกสถานที่ที่จะเก็บกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่จับฉลากขึ้นมาได้ ทำการสุ่มเก็บตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาชำระเงินกู้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 20 - 29 ปี

1.2.2 30 - 39 ปี

1.2.3 40 - 49 ปี

1.2.4 50 - 59 ปี

1.2.5 60 ปี ขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

- 1.3.2 สมรส
- 1.3.3 หย่า/หม้าย
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1.4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
 - 1.4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 1.4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 - 1.4.4 ปวส./อนุปริญญา
 - 1.4.5ปริญญาตรี
 - 1.4.6 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 อาชีพ
 - 1.5.1 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 1.5.2 พนักงานบริษัทเอกชน
 - 1.5.3 ค้าขาย
 - 1.5.4 อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
- 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.6.2 10,001 — 20,000 บาท
 - 1.6.3 20,001 — 30,000 บาท
 - 1.6.4 30,001 — 40,000 บาท
 - 1.6.5 ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
- 1.7 ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค่ากู้ซื้อ
 - 1.7.1 คอนโด/ห้องชุด
 - 1.7.2 ทาวน์เฮาส์
 - 1.7.3 บ้านแฝด
 - 1.7.4 บ้านเดี่ยว
 - 1.7.5 อาคารพาณิชย์
 - 1.7.6 ที่ดินเปล่า
- 1.8 วงเงินกู้ของลูกค่า
 - 1.8.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท
 - 1.8.2 500,001-1,000,000 บาท

1.8.3 1,000,001-1,500,000 บาท

1.8.4 1,500,0001-2,000,000 บาท

1.8.5 ตั้งแต่ 2,000,0001 บาท ขึ้นไป

1.9 ช่องทางการชำระเงินกู้ของธนาคารที่ถูกค้าทราบ

1.9.1 ชำระผ่านบัตร ATM ของ ธอส.ที่ตู้ ATM ของ ธอส.

1.9.2 จดรับ-จ่ายเงิน (PAY- POINT)

1.9.3 เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post)

1.9.4 เคาน์เตอร์ที่ทำการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์
การเกษตร(ธกส.)

1.9.5 เคาน์เตอร์ ทีโอที (PAY AT TOT)

1.9.6 เคาน์เตอร์ธนาคารนครหลวงไทย

1.9.7 เคาน์เตอร์ AIS

1.9.8 หักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ธนาคารกรุงไทย ธนาคาร
กรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์

1.9.9 ไม่ทราบ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในด้าน

1. ลักษณะที่สัมผัสได้
2. ความเชื่อถือได้
3. ความสามารถตอบสนอง
4. ความแน่นอน
5. ความเข้าใจลูกค้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank)** หมายถึง ธนาคาร
ของรัฐ ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการ
ให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและ
ช่วยเหลือประชาชนนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรง ทำหน้าที่เสมือนสื่อกลาง
ในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ ในกิจการเคหะ และเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยัง ร่วมมือกับ

หน่วยงานของรัฐต่างๆ สนับสนุนให้ประชาชนที่มีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้ สิ้นเชื้อกับผู้ที่ยื่นบ้านกับ การเคหะแห่งชาติ สิ้นเชื้อกับผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการให้สมาชิกกู้เงินเพื่ออสังหาริมทรัพย์ ความช่วยเหลือด้านการมีบ้าน

2. ลูกค้ำเงินกู้ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ที่อยู่อาศัยจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ ยังมีภาระการผ่อนชำระค้ำเงินกู้แก่กับธนาคาร

3. เงินงวด หมายถึง จำนวนเงินขั้นต่ำที่ธนาคารกำหนด ให้ลูกค้ำต้องชำระค้ำธนาคารในแต่ละเดือน

4. ความคาดหวัง หมายถึงการรับรู้ การคาดคะเน ของผู้บริโภคต่อการให้บริการรับชำระค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการของ พาราสุรามาน ไชแถมอล และเบอรรี่ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความสามารถตอบสนอง ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้ำ

4.1 ลักษณะที่สัมผัสได้ หมายถึง การให้การบริการรับชำระค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในด้านจำนวนสาขาที่มีให้บริการ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความเพียงพอของเคเตอร์ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ำขณะรอรับบริการ ความเพียงพอของพนักงานที่ธนาคารจัดไว้บริการ การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ การบริการชำระผ่านอินเทอร์เน็ต การบริการชำระผ่านทางโทรศัพท์มือถือ การบริการชำระผ่านโทรศัพท์บ้าน การบริการชำระผ่านระบบ ATM ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ

4.2 ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความถูกต้องแม่นยำของระบบที่ให้บริการ ความปลอดภัยของสถานที่สำหรับลูกค้ำ ความทันสมัยและความถูกต้องของระบบข้อมูล การมีประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบไฟฟ้า

4.3 ความสามารถตอบสนอง หมายถึง ความรวดเร็วของขั้นตอนในการรับชำระค้ำเงินกู้ ความทันสมัยและความรวดเร็วของเครื่องมือที่ใช้ในธนาคาร ความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน ความสะดวกหรือร้อนของพนักงานที่ให้บริการ

4.4 ความแน่นอน หมายถึง ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ความรอบรู้ของพนักงาน ในการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ

4.5 ความเข้าใจลูกค้ำ หมายถึง ความเอาใจใส่ลูกค้ำที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียมกันของพนักงาน ความเต็มใจ และเป็นกันเองของพนักงานบริการในการตอบคำถาม อธิบายและคำแนะนำของพนักงาน การบริการตามลำดับก่อนหลังของพนักงานไม่ลัดขั้นตอนให้ลูกค้ำบางคนเป็นพิเศษ

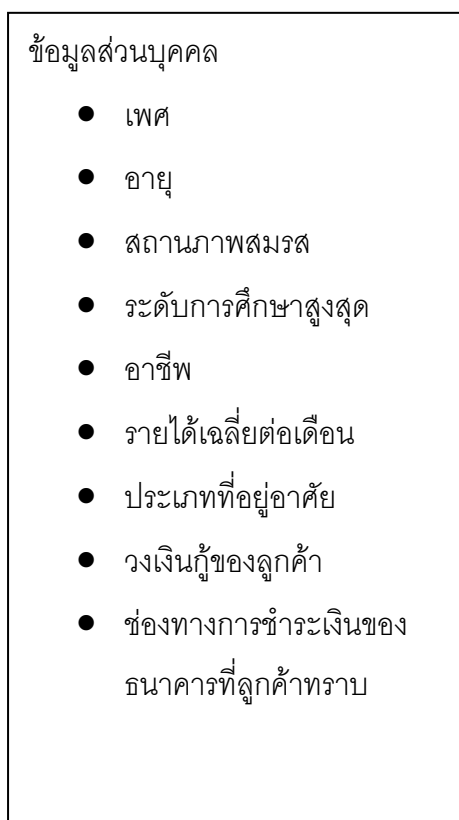
5. การบริการรับชำระเงินกู้ หมายถึง การให้บริการรับชำระคืนเงินกู้ที่ลูกค้าธนาคารกู้ยืมเงินไปจากธนาคาร โดยลูกค้าสามารถชำระคืนเงินกู้แก่ธนาคารได้ตามสาขา และเคาเตอร์การเงินของธนาคาร และช่องทางอื่นๆ ที่ธนาคารเปิดให้บริการ

6. ช่องทางการชำระเงิน หมายถึง สถานที่ที่ธนาคารให้บริการรับชำระเงินกู้จากลูกค้า ประกอบด้วย สาขาของธนาคาร เคาเตอร์บริการนอกสถานที่ (ตามห้างสรรพสินค้า) ตัวแทนรับชำระเงินกู้ที่ร่วมมือกับธนาคาร เช่น ไปรษณีย์ไทย เอไอเอส ทีโอที ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์

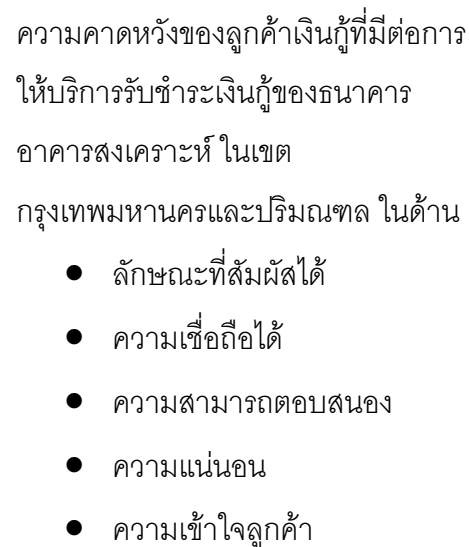
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพประกอบ

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)



ตัวแปรตาม(Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ประกอบการศึกษาความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอาคารสงเคราะห์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 90) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน จากนักการตลาดและจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al. 1988 : 16) ได้กล่าวว่าความคาดหวังหมายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

สูนีย์ ธีรดากร (2525 : 92) ให้ความหมายของ ความคาดหวังที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของคนว่า ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อน ในชีวิตจริงของคนเรานั้นมักจะไม่ตรงกันเสมอไป ช่วงว่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงๆ เรียกว่า “Discrepancy” ซึ่งจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้คนเกิดการตื่นตัวได้

สุรางค์ จันท์ธอม (2525 : 54-55) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น บุคคลเคยมีประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน กับประสบการณ์ใหม่ก็อาจทำการคาดหวังได้ไม่พลาดเกินไป หรืออาจจะคาดหวังได้ถูกต้อง บุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนในสิ่งใดมักจะไม่มี การคาดหวังในสิ่งนั้น หรือหากมีการคาดหวังก็มักไม่เกิดขึ้นจริงตรงตาม ที่คาดหวังไว้ ความคาดหวังที่ประสบความสำเร็จช่วยให้บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองไปในทางที่ดีขึ้น

เคลย์ (Clay.1988: 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่า เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มุ่งหวังไว้

เฮอร์เซย์ และ แบลนชาร์ด (Hersey and Blanchard. 1982) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเองและรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น และความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ

ฟังก์ และ แวกนอลล์ (Funk and Wagnalls. 1993: 239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งหนึ่งว่าน่าจะเป็นอย่างคิดไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540: 18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิด และความต้องการของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่ง หรือต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ว่าควรจะเกิดขึ้นในลักษณะใดตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยสิ่งนั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ทั้งนี้ ความคาดหวังในสิ่งนั้นจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความสนใจ แรงจูงใจและการเห็นคุณค่าของความสำเร็จนั้นๆของแต่ละบุคคล

1.2 ลักษณะความคาดหวัง

เทอเนอร์ (Turner. 1982: 349-351) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังว่า ลักษณะของความคาดหวังนั้นเปรียบเหมือนกับ “การเล่นละครเวที” กล่าวคือ จะต้อง มีผู้แสดง ผู้ชม และมีบทบาทสำคัญสำหรับผู้แสดงคือ

1.2.1 ความคาดหวัง หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆทางสังคม จะสามารถเปรียบเทียบได้ เช่นกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลควรจะมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขของสังคมที่แตกต่างกันไป

1.2.2 ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่นๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเทียบเหมือนสคริปที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคม ดังกล่าวแล้วบุคคลในสังคม จึงต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อให้บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออกและสามารถปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่นๆ

1.2.3 ความคาดหวังจากผู้ชม เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสภาพต่าง ๆ กัน ซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เป็นความคาดหวังร่วม

1.3 แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

เทอเนอร์ (Turner. 1982: 349-351) ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการยังทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกันคือ

1.3.1 ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละบุคคล ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

1.3.2 การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word-of-mouth communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคคนอื่นๆที่เคยได้รับการบริการจากผู้ให้บริการมาแล้ว โดยอาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนมาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่างๆเกี่ยวกับการบริการนั้น

1.3.3 ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past experience) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่างๆเกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

1.3.4 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External communication to customer) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีหรือเพื่อส่งเสริมการขายล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

1.4 การกำหนดความคาดหวัง

บรูม (บรรหาร ราชมณี.2529 : 27; อ้างอิงจาก Bloom. 1971. *Master Learning*.) กล่าวว่า แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เป็นกระบวนการที่บุคคลนั้นเลือกตัดสินใจแสดงพฤติกรรมออกมาให้ปรากฏอย่างไร ขึ้นอยู่กับความคาดหวังในองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1.4.1 ความคาดหวังว่ามีโอกาสอย่างน้อยแค่ไหนที่จะได้รับผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนบางสิ่งบางอย่างจากการปฏิบัติงานของตน

1.4.2 ผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น บุคคลแต่ละคนรู้สึกถึงความสำคัญหรือพึงพอใจมากเพียงใด

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540 : 11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของ เดอ เซ็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจากขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานแล้วยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วย ดังที่ เดอ เซ็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้การกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้คนเกิดความรู้สึกล้มเหลวจากการที่วางระดับความหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

1.5 ทฤษฎีความคาดหวัง

สมยศ นาวิการ (2538 : 376) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) ไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory) เริ่มต้นโดย Victor H. Vroom โดยพิจารณาข้อปัญหาที่สำคัญคือ

1.5.1 ความคาดหวังที่เกิดจากความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน (Effort-performance expectancy) ภายใต้ความหวังนี้ จะประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามของเรา จะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินจะรวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม

1.5.2 ความคาดหวังที่เกิดผลการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (Performance-Outcome expectancy) ภายใต้ความคาดหวังแบบนี้ คนจะประเมินความน่าจะเป็นที่ว่าการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จของคนจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง ผลลัพธ์ที่สำคัญที่เราพิจารณาจะเป็นรางวัลที่สามารถเป็นไปได้ และจะต้องพิจารณาความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ทางลบที่อาจเป็นไปได้

1.5.3 คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcome) บุคคลจะประเมินคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกัน ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อบุคคล คุณค่าของรางวัลจะสูง และบุคคลจะพิจารณาคุณค่าของผลลัพธ์ทางลบที่เป็นไปได้อีกด้วย เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อน ซึ่งอาจจะลบล้าง

คุณค่าของรางวัลภายในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้ ผลลัพธ์หรือรางวัลอาจจะมีได้ 2 ประเภทคือ รางวัลภายนอก (External Rewards) ถือเป็นรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง ประเภทที่สองคือ รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) รางวัลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายในตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน เช่น ความรู้สึกท้าทาย

1.5.4 การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน ทฤษฎีความคาดหวังนั้นอธิบายว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาองค์ประกอบ 3 อย่างคือ ความคาดหวัง ความพยายาม ผลการปฏิบัติงานและคุณค่าของผลลัพธ์ บุคคลจะใช้ดุลพินิจกับองค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ และรวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกันบนพื้นฐานของสูตรโดยทั่วไปของทฤษฎีความคาดหวังคือ: $(E-P) \times (P-O) \times (\text{Valence of Outcome}) = \text{แรงจูงใจ}$

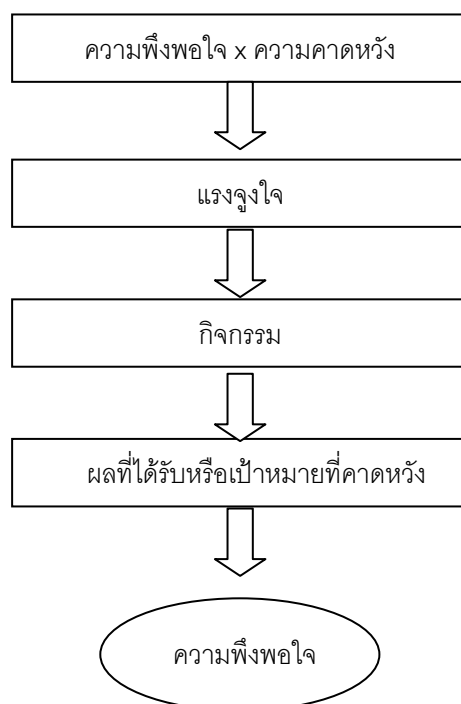
อัญชลี ด้านวิรุฬ. (2537: 53) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังของวิเตอร์ วรูม ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวัง(Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญสามประการคือ

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcome)

Instrumentality หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหา หรือพยายามกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความคาดหวังบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 : ทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : อัญชลี ด้านวิรุฬ. (2537: 53)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง คือการจูงใจที่เกิดจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่าง และเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทน เช่น เมื่อเชื่อแล้วก็ตัดสินใจทำ ส่วนผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ แต่มีแรงจูงใจให้ทำตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

1.6 ปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากปัจจัย 7 ประการดังนี้

1. ชื่อเสียง ภาพจน์ขององค์กร รวมทั้งคำร่ำลือต่างๆ
2. ตัวของพนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย รูปร่าง
3. ตัวสินค้าหรือบริการ เช่น ประเทศที่ผลิต ยี่ห้อ
4. ราคาของบริการนั้น
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น
6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าเอง
7. คู่แข่งของสถานบริการนั้น

โดยในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้ายังมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย โดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผสมกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างดีจึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง หรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกไม่พอใจได้ เช่นกรณีของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการมักที่จะคาดหวังให้ระบบสามารถที่จะใช้ติดต่อได้อย่างต่อเนื่อง สัญญาณชัดเจน มีบริการหลังการขายที่ดี รวมทั้งบริษัทผู้ให้บริการติดตามให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และเมื่อระบบที่ใช้อยู่สามารถตอบสนองได้ตามความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและบอกต่อไปยังคนใกล้ชิดให้มาใช้บริการของระบบนั้น

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำความรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง และปัจจัยในการกำหนดความคาดหวังมาเป็นแนวทางในตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารฯ เพื่อให้สามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการชำระเงินคืนเงินกู้แก่ธนาคาร

1.7 การหาความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2546 : 18-19) ได้เสนอแนวคิดในการหาความต้องการของผู้รับบริการไว้ว่า การรับฟังและเรียนรู้เพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ และนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินการให้บริการ

ตัวอย่างวิธีการรับฟังและเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ เช่น

1.7.1 การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมมากในการรับทราบความต้องการและความคาดหวัง แต่อาจมีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน การสำรวจอาจกระทำได้โดยผ่านทางโทรศัพท์หรือไปรษณีย์

1.7.2 บัตรแสดงความคิดเห็น (Comment Cards) เป็นวิธีการที่มีค่าใช้จ่ายต่ำ แต่องค์กรต้องใช้ความพยายามเพิ่มเติมในการกระตุ้นให้ผู้รับบริการให้ข้อมูล เช่น มีการนำไปวางไว้ในที่ผู้รับบริการสามารถเห็นและหยิบไปกรอกข้อมูลได้โดยง่าย

1.7.3 การรับข้อมูลป้อนกลับ ต้องมีการรวบรวมและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

1.7.4 Focus Group เป็นการเชิญผู้รับบริการกลุ่มหนึ่ง ซึ่งพิจารณาแล้วว่าสามารถเป็นตัวแทนที่สะท้อนถึงผู้รับบริการส่วนใหญ่ มาให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กร วิธีการนี้ทำให้ได้รับข้อมูลในเชิงลึกและมีประสิทธิผลมากวิธีหนึ่ง จึงได้รับความนิยมมาก แต่มีค่าใช้จ่ายสูง

1.7.5 การพบปะและเยี่ยมเยียนผู้รับบริการ ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยการเดินตรวจสอบ และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการเป็นประจำทุกวัน

1.7.6 บุคลากรส่วนหน้า (Frontline Personnel) อาจเลือกใช้ประโยชน์จากบุคคลที่มีโอกาสพบปะกับผู้รับบริการในการเก็บข้อมูลทั้งโดยการสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต

1.7.7 Mystery Shopper ผู้รับบริการผู้ลึกลับ คือบุคคลที่องค์กรส่งไปให้แสดงตัวเป็นผู้รับบริการขององค์กรเพื่อตรวจประเมินการให้บริการของบุคคลกรว่าเป็นไปตามวิธีการที่องค์กรกำหนดหรือไม่

1.7.8 วิธีการอื่นๆนอกจากนี้ยังสามารถใช้วิธีการโทรศัพท์ติดตามผลจากผู้รับบริการบางราย ใช้ระบบอินเตอร์เน็ตให้เป็นประโยชน์ ตลอดจนศึกษาเอกสารวิชาการต่างๆ

ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการที่ได้จากวิธีการต่างๆทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบกระบวนการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถตรวจสอบความภาคภูมิใจและปัจจัยที่สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้รับบริการได้

องค์กรควรเลือกใช้เครื่องมือต่างๆให้เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการและค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม องค์กรควรมีการทบทวนและตรวจสอบความใช้งานได้ของเครื่องมือและวิธีการต่างๆ ว่ายังคงมีประสิทธิภาพและใช้งานได้หรือไม่ และหาทางปรับปรุงเครื่องมือ และวิธีการวัดเหล่านี้และใช้วิธีการใหม่ทดแทน เพื่อให้องค์กรมีข้อมูลตรงกับความต้องการและทิศทางขององค์กรอยู่เสมอ ในการหาข้อมูลไม่ว่าจะเป็นวิธีการใดก็ตาม แม้จะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการหาข้อมูล แต่ทุกคนในองค์กรควรตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการหา และรับข้อมูลไม่ว่าจะเป็นความต้องการ ความคาดหวัง หรือข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมาย ที่เขาคาดหมายว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มเป้าหมาย จะผันแปรแตกต่างกันอันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในสินค้าหรือบริการที่เขาได้รับ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาถึงความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีต่อการให้บริการรับชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ว่าลูกค้ามีระดับความคาดหวังมากน้อยเพียงใด อย่างไรต่อการให้บริการรับชำระหนี้เงินกู้ของธนาคาร และเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางใน

การปรับปรุงบริการ และพัฒนาช่องทางการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในอนาคต เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการของธนาคาร

2.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 428) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ไฮเซอร์ และ เรนเดอร์ (Herzer and Reader. 1999: 12) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ ซึ่งผลิตสินค้าที่ไม่มีตัวตน เช่นการศึกษา ความบันเทิง การเช่า การบริการงานของรัฐบาล การเงิน การบริการด้านสุขภาพ อสังหาริมทรัพย์ การประกัน และการบำรุงรักษา เป็นต้น

คริสเตียน เกรนูม (Christian Gronroos. 1990: 27) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการไว้ดังนี้ บริการ (คำกริยา) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ บริการ (คำนาม) หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 431) ได้กล่าวว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งกล่าวถึงประเภทบริการ ลักษณะของบริการและการใช้เครื่องมือการตลาด กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และการจัดการธุรกิจบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6) ได้ให้ความหมายของ บริการ คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการได้

2.2 การจัดการประเภทธุรกิจบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546 : 431) กล่าวว่า ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภทคือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของ และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ คลินิกทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

2.3 ลักษณะของบริการและการประยุกต์ใช้เครื่องมือการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546 : 432) กล่าวว่าบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibly) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็นรับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ (Armstrong and Kotler. 2003: G7) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็ว

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อเช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งดนตรีเบาๆประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication-material) สื่อโฆษณาและเอกสาร การโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่นสถาน เสริมความงาม

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2.ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม (Amstrong and Kottler. 2003: G7) กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้ 1 ราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3.ไม่แน่นอน (Variability or Service variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งคุณภาพจะแปรผันไปโดยขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร (Amstrong and Kottler. 2003: G7) ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขายบริการ สามารถทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี

3.2ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4.ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เป็นลักษณะของการบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Etzel, Walker and Stanton. 2001: G9) หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ภายหลังได้ (Amstrong and Kottler. 2003: G7) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า การปรับการให้บริการไม่เกิดปัญหามากน้อยเกินไปมีดังนี้

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้ (1) การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือการตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูง และตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย (2) กระตุ้นความต้องการซื้อในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย (Nonpeak demand can be cultivated) โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย (3) การให้บริการเสริม (Complementary service) (4) ระบบการนัดหมาย (Reservation systems) จะทำให้เราทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอนเพื่อการวางแผนการให้บริการและปรับระดับอุปสงค์ให้เหมาะสม

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้ (1) เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part-time employees) (2) การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงที่ลูกค้ามาก (Peak-time efficiency routines) (3) ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased consumer participation) (4) การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared services) (5) การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for future expansion)

2.4 กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546 : 434) กล่าวว่า ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนผสมการตลาด (Marketing mix) หรือ 4 P's เช่นเดียวกับสินค้า (ดังภาพประกอบ 3) ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

2. ราคา (Price)

3. การจัดจำหน่าย (Place)

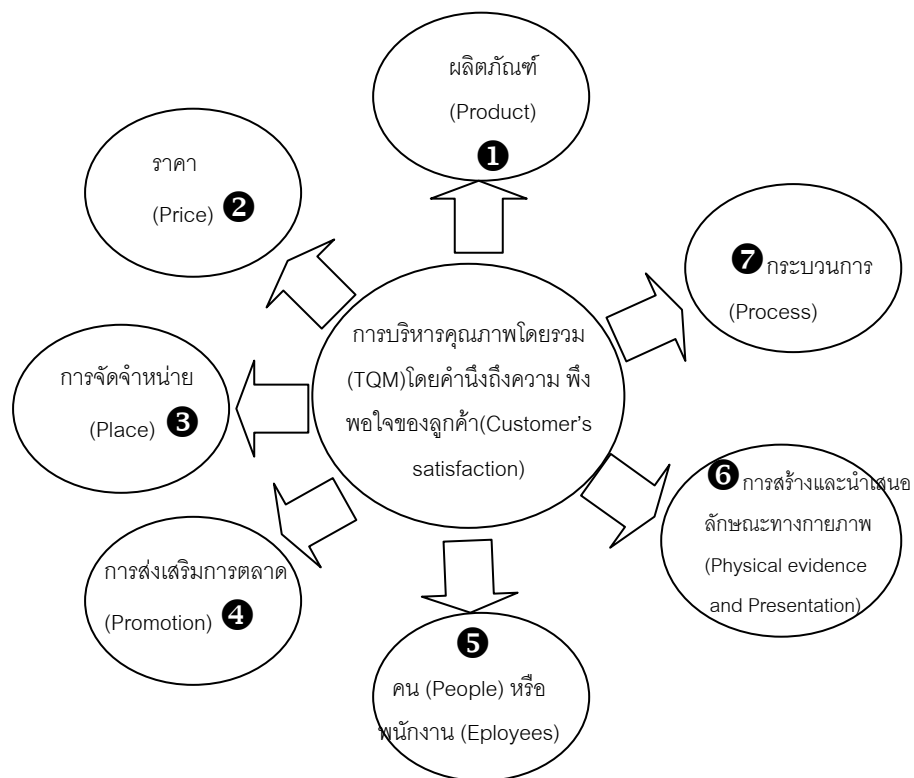
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

และนอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆเพิ่มเติม ประกอบด้วย

5. บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือ คู่แข่งขัน พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท

6. ต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management (TQM)) ตัวอย่างโรงแรมต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-value proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ

7. มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็ว และประทับใจลูกค้า (Customer satisfaction)



ภาพประกอบ 3 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing tools for Services)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546 : 434)

คอตเลอร์ (Kotler.1997) กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Strategies for Service Firms) จำเป็นต้องใช้เครื่องมือ ทั้งการตลาดภายใน (Internal marketing) ซึ่งองค์กรต้องอาศัยพนักงานเข้าช่วยและต้องอาศัยการตลาดภายนอก (External marketing) โดยอาศัยสื่อสารกับลูกค้าและการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อ ผู้ขาย (Interaction marketing) โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในขององค์กรจะรวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานที่ให้บริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

(2) การตลาดภายนอก (External Marketing) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาดเพื่อให้บริการลูกค้าในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการให้บริการแก่ลูกค้า

(3) การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ซึ่งคุณภาพจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าจะพิจารณาคุณภาพของการให้บริการโดยพิจารณาจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

(3.1) คุณภาพด้านเทคนิค (Technical quality)

(3.2) คุณภาพด้านหน้าที่ (Functional quality)

(3.3) คุณภาพด้านบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนซื้อ (Search quality)

(3.4) คุณภาพด้านประสบการณ์ (Experience quality) ที่ลูกค้าจะประเมินได้หลังซื้อ

(3.5) คุณภาพด้านความเชื่อถือได้ว่าเป็นจริง (Credence quality) ที่ลูกค้าจะประเมินได้หลังใช้บริการ

2.5 งานสำคัญของธุรกิจการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler.1997) กล่าวว่า ธุรกิจให้บริการมีงานที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การเพิ่มความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) การบริหารคุณภาพของการบริการ (Managing Service Quality) และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity) ดังนี้

2.5.1 การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) หากธุรกิจให้บริการไม่ต้องการแข่งขันตามราคา จำเป็นต้องทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง โดยการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

(1) บริการที่นำเสนอ (Offer) รวมถึง ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) ที่แตกต่างจากคู่แข่งทั่วไปโดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย

- การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ บริการพื้นฐานที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

- ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

(2) การส่งมอบบริการ (Service Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ผ่านทางบุคลากร สภาพแวดล้อม และกระบวนการให้บริการ

(3) ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับธุรกิจให้บริการด้วยสัญลักษณ์

(Symbols) และตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

2.5.2 การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการ

(1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจให้บริการนั้น

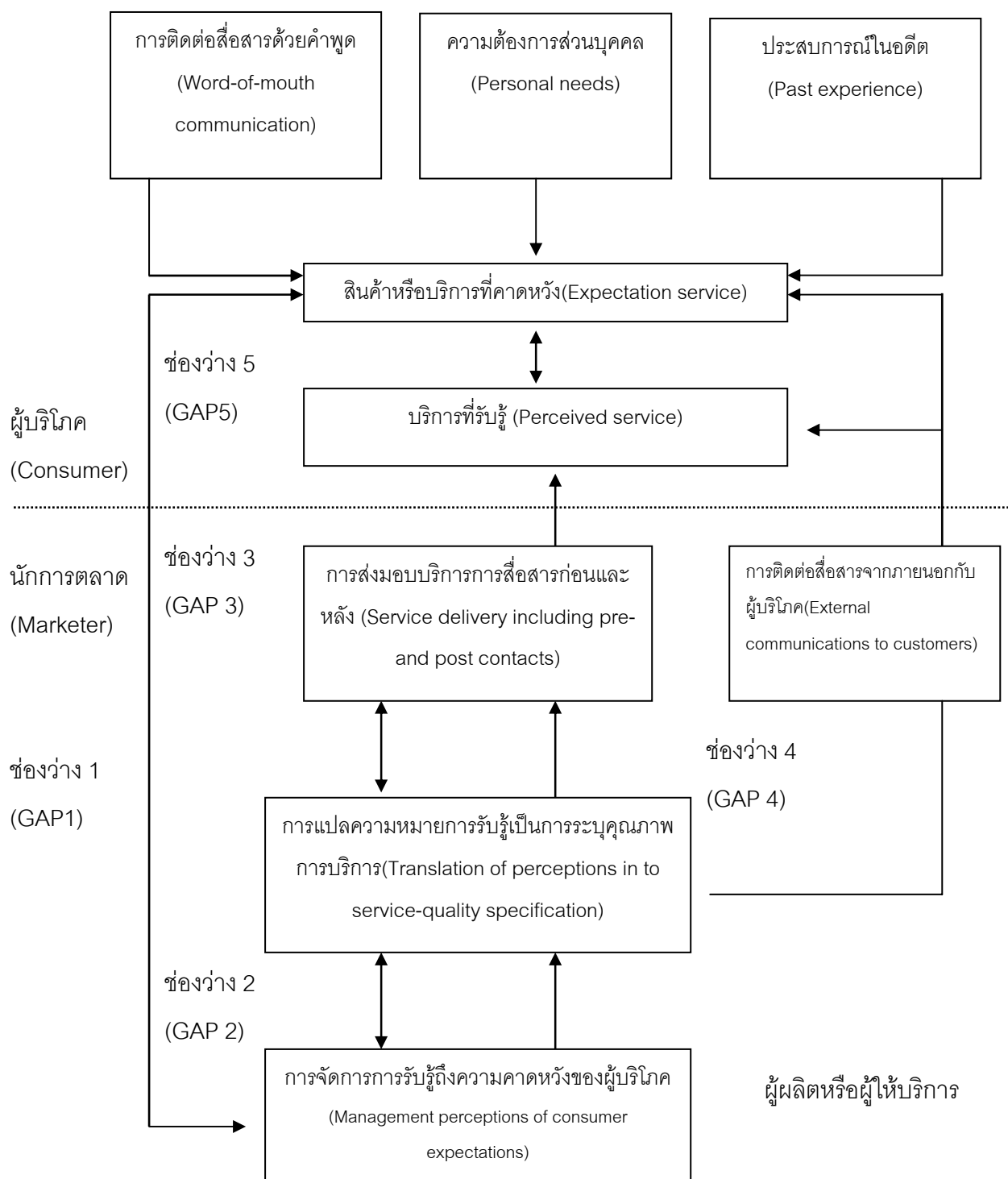
(2) ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหาร และข้อกำหนดคุณภาพในการให้บริการ (Gap between Management Perception and Service – Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง เช่น บอกให้ทำงานเร็ว แต่ไม่ได้บอกระยะเวลาไว้

(3) ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการ และการส่งมอบบริการ (Gap between Service – Quality Specifications and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมทำให้ไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้ เช่น ควรให้เวลาในการคอยรับฟังลูกค้าหรือรับบริการให้เสร็จอย่างรวดเร็ว

(4) ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการ และการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขาย และการโฆษณาของบริษัท การสื่อสารกับภายนอก เพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

(5) ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะทำการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พึงพอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจ และใช้บริการซ้ำอีก

โมเดลคุณภาพของบริการ (Service quality model)



ภาพประกอบ 4 โมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Mode)

ที่มา : Philip Kotler (2000). *Marketing Management*. : 439.

พาราสุรามาน ไชธามล และเบอรรี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry ; อ้างใน Schiffman และ Kanuk, 2000) ได้ออกแบบการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL scale) โดยวัดช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้ารับรู้และบริการที่ลูกค้าคาดหวัง บนพื้นฐานของ 5 มิติ คือลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) ความแน่นอน (Assurance) และความเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยมีรายละเอียดแต่ละมิติ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงมิติในการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL scale)

มิติ	รายละเอียด
1. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangibles)	แสดงถึงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
3. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness)	ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
4. ความแน่นอน (Assurance)	การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
5. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy)	การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

ที่มา : พาราสุรามาน ไชธามล และเบอรรี่ (Schiffman and Kanuk. 2000; citing Parasuraman, Zeithaml and Berry.n.d.: 40)

คุณภาพของการให้บริการ มีลักษณะ ดังนี้

- (1) การเข้าถึงบริการ(Access) ต้องอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เช่น เวลา สถานที่
- (2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- (3) ความสามารถ (Competence) บุคคลที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
- (4) ความมีน้ำใจไมตรี (Courtesy) ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีท่าที่เป็นมิตรกับลูกค้าของพนักงานที่ให้บริการ
- (5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ต้องสร้างให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และศรัทธาในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

(6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องแม่นยำ

(7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

(8) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ต้องให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยของชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง

(9) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) ต้องทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน

(10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / knowing Customer) ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

2.5.3 การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546 : 444) กล่าวว่าในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถทำได้ 6 วิธีคือ (1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม (2) เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยลดคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้จำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาในการตรวจสำหรับแต่ละรายลง (3) เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารฟาส์ฟู้ด (4) การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดการจ้างคนไข้ หรือ การใช้เตารีด (5) การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษา พยาบาลลง (6) การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารชนิดช่วยเหลือตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

ด้วยธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการ ความหมายและการกลยุทธ์ของการตลาดธุรกิจบริการ โดยนำมาประยุกต์ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการในอนาคต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ สามารถรักษาสถานลูกค้าเดิมไว้ และสร้างฐานลูกค้าใหม่ สามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งในภาวะการแข่งขันที่สูงได้ โดยนอกจากธนาคารจะสามารถนำผลการวิจัยไปแก้ไขจุดอ่อนด้านบริการของธนาคารแล้ว ยังสามารถนำไปช่วยเสริมจุดแข็งในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารในอนาคต ตามภาพลักษณ์ของธนาคารที่ว่า “ธนาคารทันสมัย เพื่อที่อยู่อาศัยครบวงจร” ได้อีกด้วย

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

3.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงิน สังกัดกระทรวงการคลังก่อตั้งขึ้นโดย พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496 ซึ่งกำหนดให้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็น หน่วย งานของรัฐบาล ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่ อัตรา โดยการให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัย

ต่อมาในปี พ.ศ.2515 สมัยรัฐบาลจอม พลถนอม กิตติขจร ได้ตั้งหน่วยงานการเคหะแห่งชาติ ขึ้นเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานในอันที่จะ ให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยและได้โอนกิจการงานบาง อย่าง ที่เกี่ยวกับการให้เช่าซื้อที่ดินหรืออาคาร ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไปขึ้นอยู่กับการเคหะแห่ง ชาติ ดังนั้น กิจการของธนาคารสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่เพื่อให้ สอด คล้องและประสานกันกับกิจการของการเคหะแห่งชาติด้วยเหตุนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ตาม พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับ ที่ 317 จึงเป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไป ลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ ใน กิจการเคหะและเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างซึ่งแตกต่างจาก สถาบันการเงินอื่นๆทั่วไป

งานหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำคัญ คือ ช่วยเหลือทางการเงินเพื่อให้ประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองโดยมีการระดมทุนโดยวิธีต่างๆ อาทิเช่น ขอความ ช่วยเหลือจากรัฐบาล ออกพันธบัตรหุ้นกู้หรือกู้ยืมเป็นครั้งคราวและ รับเงินฝากจากผู้ออมทรัพย์ เป็นต้น เพื่อให้มีกำลัง พอกที่จะดำเนินงานของธนาคารฯ ต่อไปได้ ในปัจจุบันนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ นอกจากจะนำเงิน ไปใช้ประโยชน์ โดยให้ประชาชนแต่ละรายกู้ยืมแล้วยังต้องช่วยเหลือทางการเงิน แก่การเคหะแห่งชาติ และเอกชนผู้ลงทุนประกอบกิจการเคหะในรูปของเงินให้กู้ยืมด้วยตลอดจน ให้บริการในด้านการค้า ประกันและการซื้อลดเครดิตเกี่ยวกับกิจการเคหะ

กว่า 52 ปี แห่งความภาคภูมิใจ ที่ธนาคารสงเคราะห์ช่วยส่งเสริมให้คนไทยมีที่อยู่อาศัยเป็น ของตนเอง และสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในด้านที่อยู่อาศัย โดยในปี 2549 นี้ ธนาคารฯจะเร่งพัฒนา สินเชื่อและบริการต่างๆมากขึ้น รวมทั้งพัฒนาช่องทางการบริการใหม่ๆ ตลอดจนเร่งขยายฐานลูกค้า รายย่อยให้มากขึ้นและเพื่อให้ฝันของคนที่ยากมีบ้านเป็นความจริง ธนาคารอาคารสงเคราะห์มี ปณิธานแน่วแน่ในการพัฒนารูปแบบการ ให้บริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่ อาศัย เพราะเราตระหนักดีว่าบ้าน คือ จุดเริ่มของสถาบันครอบครัวอันมั่นคง ด้วยการนำเทคโนโลยี

ล้ำสมัย ระดับโลก มาช่วยเพิ่มขีดความสามารถให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของ ธนาคารฯทุกระดับ โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะยังคงยึดมั่นในการสร้างมาตรฐานการให้บริการ ระดับโลก เพื่อคนไทยทุกคนที่ต้องการมีบ้าน

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นธนาคารทันสมัยเพื่อที่อยู่อาศัยครบวงจร (State of the Art Housing Bank)

ภารกิจ (Mission)

ให้บริการทางการเงินด้านที่อยู่อาศัยอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงนโยบายรัฐบาล ประโยชน์ของสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน

บริการของธนาคาร (Product)

สินค้าของธนาคารคือผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้านต่างๆซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆได้ 2 ประเภท คือ บริการด้านเงินฝาก และบริการด้านเงินกู้

บริการเงินฝาก

- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- บัญชีเงินฝากประจำ
- บัญชีเงินฝากประจำ สิ้นเคหะ
- บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
- ตัวสัญญาใช้เงิน
- ATM

บริการเงินกู้

- บริการเงินกู้สำหรับผู้ซื้อบ้านทั่วไป แบ่งเป็น
 - เงินกู้ซื้อที่ดินพร้อมบ้าน
 - เงินกู้เพื่อปลูกสร้าง หรือต่อเติม หรือซ่อมแซมบ้าน
 - เงินกู้ซื้อห้องชุด (คอนโดมิเนียม)
 - เงินกู้ไถ่ถอนจำนองจาก สถาบันการเงินอื่น
 - กู้เพิ่มจากบัญชีเดิม ที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระกับธนาคารฯ

- กู้เพิ่มเพื่อซื้อหรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการอยู่อาศัย ตามที่กำหนดในระเบียบคณะกรรมการธนาคารเท่านั้น

- บริการเงินกู้สวัสดิการ แบ่งเป็น
 - กู้โครงการสวัสดิการข้าราชการ
 - กู้โครงการสวัสดิการ มีเงินฝาก
 - กู้โครงการสวัสดิการ ไม่มีเงินฝาก
- บริการเงินกู้สำหรับผู้ประกอบการจัดสรร แบ่งเป็น
 - กู้สร้างแฟลต
 - กู้พัฒนาโครงการ ที่อยู่อาศัยและ ขอบวงเงินกู้ เบิกเกินบัญชี
 - สินเชื่อประเภทบ้านเช่า
- สินเชื่อพิเศษ
 - สำหรับผู้ซื้อบ้าน ขายทอดตลาด จากกรมบังคับคดี

3.2 การกำหนดเงินงวด (Installment payment)

ในการชำระคืนเงินกู้ ธนาคารมักจะกำหนดให้ผู้กู้ชำระเงินคืนเป็นงวด งวดละเท่าๆกัน โดยปกติมักจะกำหนดจ่ายเป็นงวดรายเดือน (Monthly payment) ซึ่งหากผู้กู้ชำระหนี้รายเดือนอย่างสม่ำเสมอ เงินกู้นั้นจะหมดเมื่อครบสัญญา

ทั้งนี้เงินงวดรายเดือนจะมากหรือน้อย แปรผันตามปัจจัย 3 ตัวแปรหลักได้แก่ (1) วงเงินกู้ (2) อัตราดอกเบี้ย (3) ระยะเวลากู้ โดยวงเงินกู้สูง เงินงวดจะสูง อัตราดอกเบี้ยสูง เงินงวดก็จะสูง และหากระยะเวลากู้สั้น เงินงวดก็จะมากขึ้น เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม กรณีผู้กู้อัตราดอกเบี้ยลอยตัว สถาบันการเงินส่วนใหญ่มักคิดเงินงวดเผื่อไว้ โดยการคำนวณเงินงวดจากอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าตามประกาศ เช่น อัตราดอกเบี้ยตามประกาศ 6.5% ต่อปี เวลาคิดคำนวณเงินงวด อาจคิดที่อัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น 1-2% โดยคิดที่ อัตรา 7.5% หรือ 8.5% เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้กู้ กรณีอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นภายหลัง ผู้กู้จะได้ไม่ต้องชำระเงินงวดเพิ่มขึ้น เพราะคิดเผื่อไว้แล้ว แต่หากอัตราดอกเบี้ยภายหลังไม่เพิ่มขึ้น หรือกลับลดลง เงินงวดที่ชำระเกินไว้ก็จะไปตัดเงินต้นมากขึ้นกว่าปกติ และจะทำให้หนี้เงินกู้หมดเร็วขึ้นกว่าที่กำหนดในสัญญา

3.3 กระบวนการชำระเงินกู้ และช่องทางการชำระเงิน

โดยทั่วไปธนาคารจะกำหนดให้ผู้กู้ชำระหนี้เงินกู้งวดแรกภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเงินกู้ไปจากธนาคาร และต้องชำระเงินกู้งวดต่อไปทุกเดือนจนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้น โดยมีเงื่อนไขการชำระคือ (1) ลูกค้าสามารถต้องชำระเงินสมำเสมอทุกเดือน จำนวนเงินไม่ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาเงินกู้ (2) ลูกค้าที่ใช้สิทธิสวัสดิการของหน่วยงาน ฝ่ายการเงินของหน่วยงานนั้นๆ ต้องหักเงินเดือนนำส่งธนาคารทุกเดือน (3) ลูกค้าสามารถชำระจำนวนเงินเกินกว่าเงินงวดขั้นต่ำที่ธนาคารกำหนดได้ ซึ่งเป็นผลดีต่อลูกค้าคือการผ่อนชำระจะสิ้นสุดก่อนระยะเวลาที่ระบุในสัญญาเงินกู้

สำหรับวิธีการชำระหนี้เงินกู้ นั้น ธนาคารพยายามให้ผู้กู้สามารถชำระได้โดยง่าย และสะดวกที่สุด โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ กำหนดกระบวนการในการชำระเงินให้ผู้กู้สามารถชำระผ่านช่องทางต่างๆ ได้หลายทาง ได้แก่

3.3.1 การชำระเงินกู้สำหรับผู้ซื้อบ้านทั่วไป

- การให้บริการชำระหนี้เงินงวดที่อยู่อาศัยผ่านสาขาต่างๆ ของธนาคาร และเคาเตอร์การเงินของธนาคารทั่วประเทศ โดยลูกค้าสามารถชำระด้วยเงินสด หรือเช็คธนาคาร (ไม่เสียค่าธรรมเนียมการชำระ) มีขั้นตอนดังนี้

- (1) ลูกค้าเขียนใบนำส่งเงินกู้ (สีเหลือง) ตามแบบฟอร์มของธนาคาร
- (2) ยื่นใบนำส่งเงินกู้พร้อมเงินสด/เช็ค แก่พนักงานเพื่อออกไปเสิร์ฟรับเงิน
- (3) ใบเสร็จจะแสดงรายการต่างๆ ประกอบด้วย เลขที่บัญชีเงินกู้ ชื่อผู้กู้ จำนวนเงินที่ชำระ จำนวนดอกเบี้ยที่ตัดชำระ จำนวนดอกเบี้ยคงค้าง จำนวนเงินต้นที่ตัดชำระ เงินงวดขั้นต่ำที่ต้องชำระ และจำนวนเงินกู้คงเหลือ

- การชำระผ่านบัตร ATM ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากตู้บริการ ATM ของธนาคาร ลูกค้าสามารถทำรายการชำระเงินกู้ตามขั้นตอนในเครื่อง ATM ของธนาคาร ทั้งนี้ต้องเป็นบัตร ATM ของธนาคารอาคารสงเคราะห์เท่านั้น โดยธนาคารมีจุดให้บริการตู้ ATM ดังนี้

- (1) ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ และสาขา
- (2) ที่เคาเตอร์การเงินนอกสถานที่ และห้างสรรพสินค้าได้แก่
 - บิ๊กซี(สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาบางนา สาขาติวานนท์ สาขาดาวคะนอง)
 - ห้างแฟร์ชั่น ไอส์แลนด์
 - ห้างเดอะมอลล์ (สาขางามวงศ์วาน สาขาบางแค สาขาท่าพระ สาขาบางกะปิ สาขาหัวหมาก)
 - ห้างอิมพีเรียล สำโรง

- ห้างฟิวเจอร์ปาร์ค รังสิต
- ห้างเซ็นทรัล ลาดพร้าว
- ห้างโลตัส (สาขาเทพารักษ์ สาขาหลักสี่ สาขาสุขุมวิท 50 สาขา
พระราม 4 สาขาพระราม2 สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาบางแค สาขา ชลบุรี สาขาพัทยา สาขาภูเก็ต)
- ห้างคาร์ฟูร์ (สาขาสุขาภิบาล 3)
- ห้าง EMPORIUM
- เซเว่น อีเลฟเว่น มีนบุรี
- องค์การค้าคุรุสภา ลาดพร้าว
- เนติบัณฑิตยสภา
- ร้านสหกรณ์ ม.เกษตรศาสตร์

● การให้บริการชำระหนี้เงินงวดที่อยู่อาศัยผ่านจุดรับ-จ่ายเงิน (PAY- POINT) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ร่วมมือกับบริษัท เวิลด์โฟนชิอป จำกัด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทาง ชำระหนี้เงินกู้ให้แก่ลูกค้า มากยิ่งขึ้น สามารถชำระเงินงวด เพื่อที่อยู่อาศัยได้ตาม จุดรับ-จ่ายเงิน ที่มีสัญลักษณ์ PAY-POINT ทั่วประเทศ เปิดให้บริการ ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.30-22.00 น. ไม่เว้นวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ อาทิเช่น ร้าน World Media และ Corner Paypoint ที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าและอาคารต่าง ๆ ทั้งในเขตกทม.และ ปริมณฑล และส่วนภูมิภาค มีขั้นตอนดังนี้

- (1) ลูกค้าธนาคารนำเงินสดจ่ายชำระเงินงวด ณ จุดให้บริการ
- (2) ลูกค้าจะได้รับเอกสารใบรับเงิน เพื่อใช้ประกอบเป็นหลักฐาน การจ่ายเงินที่ถูกต้องกับธนาคาร โดยถือเป็นการออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าแทนธนาคารได้ทันที
- (3) สำหรับกรณีลูกค้าที่ชำระเงินงวดผ่านตัวแทน และลูกค้าเคยให้เบอร์โทรศัพท์มือถือไว้ ธนาคารจะแจ้งผลการรับชำระเงินให้ลูกค้าทราบทาง SMS ด้วยข้อความภาษาไทย เช่น "02/10/48ธส.รับชำระ30,000บาทบัญชี001470095107คงเหลือ12,345,678.99บาท" {แสดง วัน/เดือน/ปี,จำนวนเงินที่ชำระ,เลขที่บัญชี และยอดคงเหลือทั้งสิ้น(เงินต้น+ดอกเบี้ย+ค่าธรรมเนียม) ตามบัญชีที่ชำระ} หรือข้อความภาษาอังกฤษว่า "Government Housing Bank has received total money amount _ / _ _ Baht on _ / _ / _ for account _ _ _ _ _ .The still outstanding is total money amount _ , _ _ , _ _ ."
- (4) หากลูกค้ายังไม่เคยให้แจ้งเบอร์โทรศัพท์มือถือไว้ แต่ประสงค์จะรับ SMS สามารถทำได้โดยการแจ้งเบอร์โทรศัพท์มือถือ พร้อมระบุภาษาที่ต้องการรับข้อความให้ธนาคารทราบ เพื่อทำการบันทึกข้อมูลเข้าระบบเช่นเดียวกับการเปลี่ยนแปลงที่อยู่
- (5) ธนาคารโดยมีเงื่อนไขรายละเอียดการใช้บริการดังนี้

- ชำระได้ที่จุดบริการ เพย์พอยต์ ที่มีกว่า 250 สาขา ทั่วประเทศ ที่ร้าน DTAC เปิดทุกวัน ตามเวลาทำการของห้างสรรพสินค้า ร้านแฟมิลีมาร์ท เปิดทุกวัน 24 ชั่วโมง

- อัตราค่าบริการ 15 บาทต่อรายการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และ 18 บาทต่อรายการในเขตต่างจังหวัด

- ชำระด้วยเงินสด ไม่เกิน 30,000 บาท ต่อรายการ

- การตัดชำระหนี้ในบัญชีเงินกู้ของลูกค้า จะมีผลในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ชำระเงิน

● การให้บริการรับชำระหนี้เงินงวดที่อยู่อาศัยผ่านเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร่วมมือกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้บริการรับชำระหนี้เงินกู้ผ่านเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post) เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2546 เป็นต้นไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและประชาชนทั่วไป ผู้สนใจสามารถ

(1) ชำระได้ที่สาขาไปรษณีย์ ที่มีกว่า 1,150 สาขา ทั่วประเทศ เปิดทำการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น.และวันเสาร์(เฉพาะบางสาขา)เวลา 8.00 - 13.00 น.

(2) อัตราค่าบริการ 10 บาทต่อรายการ

(3) ชำระด้วยเงินสด ไม่เกิน 50,000 บาท ต่อรายการ

(4) การตัดชำระหนี้ในบัญชีเงินกู้ของลูกค้า จะมีผลในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ชำระเงิน

● การให้บริการรับชำระหนี้เงินงวดที่อยู่อาศัยผ่านเคาน์เตอร์ที่ทำการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้กำหนดเปิดการให้บริการรับชำระหนี้เงินกู้ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2546 เป็นต้นไป

(1) ชำระได้ที่สาขา ธกส. ที่มีกว่า 650 สาขา ทั่วประเทศ ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 15.30 น.

(2) อัตราค่าบริการ 10 บาทต่อรายการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และ 15 บาทต่อรายการในเขตต่างจังหวัด

(3) ชำระด้วยเงินสด ไม่จำกัดจำนวนเงินต่อรายการ

(4) การตัดชำระหนี้ในบัญชีเงินกู้ของลูกค้า จะมีผลในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ชำระเงิน

- การเปิดให้บริการรับชำระเงินกู้ผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ทีโอที (PAY AT TOT) ชำระได้ที่ศูนย์บริการ ทีโอที ที่มีกว่า 160 สาขาทั่วประเทศ ดังนี้

(1) ศูนย์บริการทั่วไป เปิดวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 - 17.00 น. และวันเสาร์ (เฉพาะในกรุงเทพบางสาขา) เวลา 8.00 - 12.00 น. ในห้างสรรพสินค้า เปิดทุกวัน ตามเวลาทำการของห้างสรรพสินค้า

(2) อัตราค่าบริการ 10 บาทต่อรายการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และ 15 บาทต่อรายการในเขตต่างจังหวัด

(3) ชำระด้วยเงินสด ไม่เกิน 30,000 บาท ต่อรายการ

(4) การตัดชำระหนี้ในบัญชีเงินกู้ของลูกค้า จะมีผลในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ชำระเงิน

- การให้บริการรับชำระหนี้เงินงวดที่อยู่อาศัยผ่านธนาคารนครหลวงไทย

(1) ชำระได้ที่สาขาธนาคาร ที่มีกว่า 400 สาขาทั่วประเทศ ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 15.30 น. และสาขาในห้างสรรพสินค้า เปิดทำการทุกวัน ตามเวลาทำการของห้างสรรพสินค้า

(2) อัตราค่าบริการ 10 บาทต่อรายการ

(3) ชำระด้วยเงินสด ไม่จำกัดจำนวนเงินต่อรายการ

(4) การตัดชำระหนี้ในบัญชีเงินกู้ของลูกค้า จะมีผลในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ชำระเงิน

- การชำระผ่านบริษัท แอดวานซ์อินโฟเซอริวิส จำกัด (มหาชน)

(1)ชำระได้ที่สำนักงานบริการ AIS ร้าน TELEWIZ SHOP และร้าน TELEWIZ EXPRESS ที่มีกว่า 637 สาขาทั่วประเทศ

(2)สำนักงานบริการ AIS ร้าน TELEWIZ SHOP และร้าน TELEWIZ EXPRESS ในห้างสรรพสินค้า ตามเวลาทำการของห้างสรรพสินค้า

(3) สำนักงานบริการ AIS ร้าน TELEWIZ SHOP และร้าน TELEWIZ EXPRESS ทั่วไป เปิดทำการ ตั้งแต่ 9.00 น. - 18.00 น.

(4) อัตราค่าบริการ 12 บาทต่อรายการ

(5) ชำระด้วยเงินสด ไม่เกิน 50,000 บาทต่อรายการ

(6) การตัดชำระหนี้ในบัญชีเงินกู้ของลูกค้า จะมีผลในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ชำระเงิน

ทั้งนี้การชำระเงินกู้ผ่านตัวแทนทั้งหมดข้างต้น ตัวแทนจะเป็นผู้ออก Slip การรับชำระเงินให้ลูกค้า ซึ่งมีข้อความตามที่ประมวลวิธีการกำหนด ถือเป็นการออกไปเสร็จรับเงินให้ลูกค้าแทนธนาคารได้ทันที และธนาคารจะยกเลิกการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ โดยธนาคารจะแจ้งผลการรับชำระเงินให้ลูกค้าทราบทาง SMS ด้วยข้อความภาษาไทยแทน

- การชำระโดยการหักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ลูกค้าสามารถขอใช้บริการหักเงินกู้ผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารได้โดย

- (1) กรอกใบคำขอยินยอมตัดชำระหนี้เงินกู้ผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ

- (2) แนบเอกสารสำเนาสมุดเงินฝากที่ต้องการหักบัญชี พร้อมรับรองสำเนา

- (3) ชื่อของเจ้าของบัญชีเงินฝากต้องเป็น ชื่อเดียวกับผู้กู้ หรือผู้ร่วมเท่านั้น

- (4) ธนาคารจะดำเนินการตัดชำระเงินกู้ทุกวันที่ 9 ของเดือนโดยลูกค้าต้องนำเงินสดเข้าบัญชีให้เพียงพอ ต่อการหักก่อนวันที่ 7 ของเดือน

- การชำระโดยการหักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวันของธนาคารพาณิชย์ โดยลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์โดยการลงนามในหนังสือยินยอมให้หักบัญชีตามแบบฟอร์ม ของธนาคาร พร้อมนำสมุดคู่ฝากธนาคารที่ต้องการหักบัญชีมายื่นต่อพนักงานของธนาคารต่อไป

- (1) ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) หักชำระทุกวันที่ 9 ของเดือน โดยลูกค้าต้องนำเงินเข้าบัญชีก่อนวันที่ 7 ของเดือน

- (2) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หักชำระทุกวันที่ 11 ของเดือน ลูกค้าต้องนำเงินเข้าบัญชีก่อนวันที่ 9 ของเดือน

- (3) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หักชำระทุกวันที่ 12 ของเดือน ลูกค้าเงินเข้าบัญชีก่อนวันที่ 10 ของเดือน

3.3.2 การชำระหนี้เงินกู้สำหรับโครงการสวัสดิการ

ผู้ขอกู้รายใดที่ทำนิติกรรมและรับเงินกู้จากธนาคารเรียบร้อยแล้ว ธนาคารฯจะแจ้งให้หน่วยงานเจ้าสังกัดทราบ เพื่อดำเนินการหักเงินเดือนของผู้กู้ส่งชำระหนี้ให้ธนาคารฯ ทุกเดือน

3.3.3 วิธีการชำระหนี้เงินกู้สำหรับผู้ประกอบการแฟลตเช่า

- กรณีผู้ถือถอนจำนอง,ซื้อ,ชำระหนี้ แฟลต ผู้กู้ต้องผ่อนชำระเงินงวดตามสัญญา ตั้งแต่เดือนที่ทำสัญญากู้เงิน

- กรณีที่เป็นการขอกู้ประเภทปลูกสร้าง ผู้กู้จะต้องผ่อนชำระดอกเบี้ยทุกเดือนเริ่มตั้งแต่เดือนที่ทำสัญญากู้เงินและได้รับเงินกู้ไปแล้ว และจะต้องผ่อนชำระเงินงวดเมื่อเบิกจ่ายเงินกู้ ครอบคลุมสัญญา

3.3.4 วิธีการชำระหนี้เงินกู้โครงการจัดสรร และวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี

- ในระหว่างการใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (สัญญามีอายุ 1 ปี) ผู้กู้มีหน้าที่ที่ต้องชำระ ดอกเบี้ย ทุก ๆ เดือนทั้งนี้ โดยคิดจากเงินต้นที่เบิกไป
- เมื่อเบิกใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชีครบถ้วนนอกจากผู้กู้จะต้องมีหน้าที่ชำระดอกเบี้ยเป็นรายเดือนแล้ว ผู้กู้ยังต้องจัดให้มีการปลอดจำนองหลักประกันที่ได้ยื่นขอจัดสรรเป็นแปลงๆ ไร่และต้องนำเงินค่าปลอดจำนองมาชำระหนี้คืนแก่ธนาคารทุกครึ่งอัตราปลอดหรือจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระ เพื่อปลอดภาระผูกพัน ของโฉนด แต่จะแปลงอัตราปลอดเป็นไปตามที่ธนาคารเห็นสมควรตามระยะเวลาที่สมควร

3.4 การตัดเงินต้นและดอกเบี้ยของเงินงวด (Amortization)

โดยทั่วไปเงินงวดที่ชำระรายเดือนจะประกอบด้วยสองส่วนเสมอ ได้แก่ดอกเบี้ยและเงินต้น ทั้งนี้การชำระเงินงวดแต่ละครั้ง จะเป็นการตัดดอกเบี้ยทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน ส่วนที่เหลือจะเป็นการตัดเงินต้นบางส่วน (Partial principal) ดังนั้นการชำระเงินงวดในแต่ละเดือนจะทำให้เงินต้นลดลงทุกครั้ง และจะส่งผลทำให้ดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นในเดือนถัดไปลดลงด้วยตามลำดับ จะกระทั่งเมื่อครบกำหนดสัญญากู้เงินต้น (principal) หรือจำนวนเงินที่ธนาคารให้กู้ทั้งหมด (Contracted loan amount) ก็จะลดลงเป็นศูนย์ (reduced to zero or fully amortized) ซึ่งเท่ากับว่ามีการชำระหนี้เสร็จสิ้นแล้วนั่นเอง

3.5 สาขาของธนาคารที่เปิดให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวนสาขาของธนาคารที่เปิดให้บริการ

ภาค	สาขาหลัก	สาขาย่อย	เคาเตอร์การเงิน นอกสถานที่	OSS(One Stop Service)
กทม.และปริมณฑล (รวมสำนักงานใหญ่)	31		10	
เหนือ	7	8		1
ตะวันออกเฉียงเหนือ	10	10		
กลาง	10	7		
ใต้	8	8		1
ตะวันออก	7	3		2
รวม	73	36	10	4

ที่มา : www.ghb.co.th

จากข้อมูลตาราง 2 แสดงจำนวนสาขาของธนาคาร และเคาเตอร์การเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีให้บริการลูกค้าโดยแบ่งเขตตามภาคต่างๆของประเทศไทย ข้อมูล ณ ปี 2549 รวมทั้งทั่วประเทศธนาคาร มีสาขาหลักจำนวน 73 แห่ง สาขาย่อยจำนวน 36 แห่ง เคาเตอร์การเงินนอกสถานที่จำนวน 10 แห่ง (เปิดให้บริการทุกวัน ภายในห้างสรรพสินค้า) และ One Stop Service (OSS) เฉพาะต่างจังหวัด จำนวน 4 แห่ง

3.6 บริการของธนาคารในอนาคต

ธนาคารกำลังดำเนินโครงการพัฒนาระบบใหม่คือ Core Banking System (CBS) เป็นระบบธนาคารหลักที่ครอบคลุมการให้บริการเงินกู้ เงินฝากและระบบบัญชีครบวงจร โดยมีกำหนดจะนำระบบใหม่ลงใช้งานได้ในปลายปี 2549 ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีความคล่องตัวสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเงินใหม่ ตอบสนองต่อโครงการเพื่อสังคมตามนโยบายของรัฐบาล และต่อลูกค้าประชาชนได้ตรงตามความต้องการและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้จะสามารถต่อขยายให้บริการได้หลากหลายช่องทางเพิ่มขึ้นในอนาคตอีกด้วย ได้แก่ บริการทางโทรศัพท์มือถือ บริการทางอินเทอร์เน็ต บริการผ่าน Call

Center โดยจะสามารถเปิดให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และพนักงานของธนาคารจะออกให้บริการเคลื่อนที่ถึงตัวลูกค้าได้เสมือนที่ให้บริการอยู่ที่สาขาธนาคารด้วยในระยะต่อไป (ที่มา : รายงานประจำปี 2548 ธนาคารอาคารสงเคราะห์)

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธเนศ เทพพิทักษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีพีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์ พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคลอยู่ในระดับสูง และมีความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพศ และรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ อายุและการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภารัตน์ อนุการ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและแนวโน้มพฤติกรรมผู้ที่ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ กับบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31- 35 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพส่วนใหญ่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีความคาดหวังต่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์ในระดับสูงมากคือด้านบุคลากร และด้านการให้บริการ มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย) จำกัด และความคาดหวังในด้านผลิตภัณฑ์ การให้บริการ การจัดทำหมาย การส่งเสริมการขาย และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในอนาคตที่จะใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ กับบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05

นพดล พลายระหาญ และจินตนา วิทย์ถาวรวงศ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคาร สาขาสะดวงไ้ ในเขต กทม. ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาหาปัจจัยร่วมของตัวแปรในด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) รวมทั้งหาความสัมพันธ์ของปัจจัยร่วมที่ได้นี้ ที่มีต่อความพอใจโดยรวม (Satisfaction) ของผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารสาขาสะดวงไ้ นอกจากนี้ยังทำการศึกษาถึงปัจจัยทางประชากรศาสตร์และ

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารสาขาสะดวกใช้ที่มีผลต่อปัจจัยร่วมของตัวแปรในด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยร่วมของตัวแปรในด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) มี 3 ปัจจัย คือ การแสดงออกของพนักงาน (Employee Performance) การตอบสนองในการให้บริการ (Service Responsiveness) ความสะดวกสบายทางกายภาพ (Physical Facilities) เมื่อนำทั้ง 3 ปัจจัยมาทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับความพอใจโดยรวมของผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยรวมมากที่สุดคือ การตอบสนองในการให้บริการ (Service Responsiveness), นอกจากนี้ผลการวิจัยยังบอกถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพอใจในการแสดงออกของพนักงาน (Employee Performance) ของผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารสาขาสะดวกใช้ มีเพียงปัจจัยเดียวคือ อายุ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการตอบสนองในการให้บริการ (Service Responsiveness) ของผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารสาขาสะดวกใช้ มีเพียงปัจจัยเดียวคือ อาชีพ สำหรับความพอใจในด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ นั้นไม่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ตัวใดที่มีผลต่อความพอใจในด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ (Physical Facilities) สำหรับพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการในช่วงเวลา (เวลา) ที่ต่างกันจะมีความพอใจต่อปัจจัยด้านการแสดงออกของพนักงาน (Employee Performance) และความพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ (Physical Facilities) ของผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารสาขาสะดวกใช้แตกต่างกัน ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากวิจัยนี้ คือ เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการสำหรับธนาคารที่ได้เปิดให้บริการธนาคารสาขาสะดวกใช้ รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ สำหรับธนาคารที่จะเปิดให้บริการธนาคารสาขาสะดวกใช้ในอนาคต เพื่อสร้างความพอใจโดยรวมสูงสุดให้ผู้บริโภค

สุวรรณี ชูไพฑูรย์; และคณะ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวโน้มการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย กรณีศึกษานาครพาณิชย์ไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการและพัฒนาการของธนาคารอินเทอร์เน็ต ศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีบทบาทต่อบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย รวมถึงการศึกษาถึงการศึกษาถึงแนวโน้มการยอมรับการใช้งานจากผู้บริโภค ปัญหาและอุปสรรคในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาในทางลึกต่อไป การวิจัยนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมธนาคารไทยโดยภาพรวม และเป็นกรณีศึกษาที่จะให้ความรู้เกี่ยวกับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบค้นหาค้นหา โดยแบ่งหมวดหมู่การวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ การศึกษาจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงความหมายเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และรูปแบบการบริการที่สามารถนำมาประยุกต์เข้ากับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการเปิดให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย ธนาคาร

พาณิชย์ไทย ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนที่ 3 เป็นการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม และแนวโน้มการยอมรับทางเทคโนโลยี โดยอาศัยทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับทางเทคโนโลยี เป็นแนวทางในการศึกษา จากผลการศึกษาทั้ง 3 ส่วน คณะผู้วิจัยพบว่าธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ ของประเทศไทยมีการตระหนักถึงความสำคัญ ของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และบางธนาคารมีการเตรียมตัวที่จะให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐาน กล่าวคือจะมีบริการสอบถามรายละเอียดของบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชี การชำระค่าบริการสาธารณูปโภค และบริการสอบถามข้อมูลทั่วไป ผลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องและผลการสนทนากลุ่ม ชี้ให้เห็นว่าธนาคารอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ทั้งต่อธนาคารผู้ให้บริการ และต่อผู้บริโภคที่ใช้บริการ ทั้งด้านความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวกและการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการเงิน ผู้บริโภคที่ได้รับชมการสาธิตมีความเห็นไปในทางยอมรับเทคโนโลยี จากผลของตัวแปรการยอมรับความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน เมื่อนำมาวิเคราะห์ตามทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี จะสามารถประเมินได้ว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะยอมรับเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยทางด้านความปลอดภัยต่อการใช้งาน ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ, ในส่วนของปัญหาและอุปสรรค คณะผู้วิจัยพบว่า ปัญหาด้านความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ ปัญหาด้านปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปัญหาด้านการรู้จักต่อบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านกฎหมายที่จำเป็นต่อการใช้งานธนาคารอินเทอร์เน็ต ถือเป็นปัญหาหลักที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาธนาคารอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางสำหรับธนาคารพาณิชย์ไทยในการเตรียมความพร้อม ในการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และข้อพิจารณาที่สำคัญต่อการให้บริการ ตลอดจนแนวทางในการศึกษาต่อไป

วิเชียร ยงรัตนกิจ และคณะ (บทคัดย่อ : 2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่อยู่ในเขตเคลียร์ เดียวกัน ในการทำวิจัยนี้มีขอบเขตการวิจัยอยู่ที่บริการ 3 ประเภท คือการให้บริการฝาก-ถอนที่เคาน์เตอร์ การให้บริการผ่านเครื่อง ATM. และการให้บริการด้านสินเชื่อ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการฝาก-ถอนที่เคาน์เตอร์ มีเพียงบางหัวข้อที่เป็นปัญหา ในขณะที่การให้บริการผ่านเครื่อง ATM. และการให้บริการด้านสินเชื่อ มีสิ่งที่ลูกค้าไม่พอใจอยู่หลายประการ ซึ่งธนาคารจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน สำหรับปัจจัยหลักที่สามารถอธิบายความพึงพอใจของลูกค้า บริการในส่วนที่เป็นปัญหา และความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้นสรุปได้ดังนี้ การให้บริการฝาก-ถอนที่เคาน์เตอร์ ปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร คือ "มาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการ" "ความปลอดภัยและสภาพตัว

อาคารธนาคาร" และ "ความสะดวกยากง่ายในการเตรียมในการเตรียม สลิปฝาก-ถอน" ส่วนการบริการที่เป็นปัญหาคือ ความพร้อมในการให้บริการ กรณีมีปัญหาเฉพาะหน้า เช่นกรณีไฟฟ้าดับ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง หรือคู่สายโทรศัพท์ขัดข้อง เป็นต้น และนอกจากนี้ยังมี ปัญหาในเรื่องความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ ปัญหาการจราจร จำนวนสาขา การให้บริการผ่านเครื่อง ATM. มีปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารคือ "ผลประโยชน์จากการใช้บัตร" การแก้ไขปัญหาก่อน-หลังใช้บัตร" และ "ความสะดวกปลอดภัย" ส่วนการบริการที่เป็นปัญหา คือ ความรวดเร็วในการจ่ายเงินคืนให้ลูกค้า เมื่อถูกตัดบัญชีแต่ยังไม่ได้รับเงิน ขั้นตอนการคืนบัตรที่ถูกเครื่องยึดบัตร และค่าธรรมเนียมในการขอใช้บัตรรวมทั้งค่าธรรมเนียมรายปีการให้บริการด้านสินเชื่อ มีปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร คือ "การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือลูกค้า" "ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ" และ "การจัดสถานที่และความสะดวก" ส่วนการบริการที่เป็นปัญหา คือ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ความสะดวกในการมาใช้บริการ และการประเมินมูลค่าหลักประกัน ตามลำดับส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งอยู่ในเขตเคอียริงเดียวกันกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ประเภท ตามที่กล่าวมาแล้วนั้นพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบางตัวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลบางข้อเท่านั้น ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนและไม่มีรูปแบบที่เด่นชัด จึงสรุปได้ว่า คุณสมบัติส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ หลังจากได้ทำการศึกษาและวิจัยจนทราบผลแล้ว คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้ ในระยะสั้น ผู้บริการควรเร่งรัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพ ของการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างจริงจัง และควรให้ผู้จัดการสาขาเข้ามาดูแลการให้บริการของแต่ละสาขาอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การแก้ไขและการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนในระยะยาว ผู้บริหารควรผลักดันโครงการ CBPM (Customer Based Business Process Management) ให้เกิดเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการของลูกค้า

วรรธน์ หวังเลิศสกุลชัย (2546 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับการบริการของธนาคารออมสิน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการได้รับการบริการจากการให้บริการของธนาคารออมสิน ในปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างสนองรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการถนนเพชรบุรี จำนวน 385 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง/รับจ้าง และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการได้รับบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจ มีค่าเป็นบวก แสดงว่า คุณภาพบริการดีกว่าที่คาดหวัง ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการไม่ดีอย่างที่คาดหวัง
2. ความคาดหวังต่อการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจของเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังต่อการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจของอาชีพที่แตกต่างกัน แตกต่างกัน

ศูนย์วิจัยข้อมูลการตลาด เอ.อาร์. (2544) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการชำระค่าสินค้าและบริการของผู้บริโภค พบว่าช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น การผ่อนชำระบ้าน ที่ดิน รถยนต์ ประกันชีวิต การชำระบัตรเครดิต ในปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายที่มีการชำระที่ธนาคารพาณิชย์โดยตรง ร้อยละ 75.2 และชำระโดยการหักบัญชีเงินฝาก ร้อยละ 48.4 ชำระผ่านบัตร ATM ร้อยละ 25.2 ชำระผ่าน Internet banking ร้อยละ 6.6 ชำระผ่าน Mobile banking ร้อยละ 6.2 และชำระผ่าน Tele banking ร้อยละ 5.0 จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ยังคงเป็นศูนย์กลางรวมทางการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีฐานลูกค้าของตนอยู่แล้ว และมีโครงสร้างพื้นฐานของการบริการทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ รองรับอยู่

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้วิธี การเก็บข้อมูลด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่อาศัยในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่อาศัยใน เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และยังมีสถานะเป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคาร ซึ่งจากข้อมูลของส่วน วิจัยและวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิชาการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2549 พบว่า มี จำนวนบัญชีทั้งสิ้น 483,679 บัญชี โดยให้จำนวน 1 บัญชี ต่อ 1 คน จะได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น 483,679 คน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงจะใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลในการคำนวณกลุ่ม ตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรหาโยยามาเน่ (Yamane 1973 : 125) อ้างใน นราศรี ไวนิชกุล และคณะ.2544 โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น เท่ากับร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกิน 5% หรือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 74) ซึ่งวิธีการคำนวณมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร 483,679 คน
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากประชากร เท่าที่ยอมรับได้ หรือเป็นความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการสุ่ม เท่าที่ยอมรับได้เท่ากับ 5%

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{483,679}{1 + (483,679) (0.05)^2}$$

$$n = 399.67 \text{ คน}$$

ผลจากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง $n = 399.67$ คน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยใช้การเลือกจากสาขาหลัก (รวมสำนักงานใหญ่) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 31 แห่ง และเคาเตอร์การเงินของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 41 แห่ง (ที่มา: www.ghb.co.th) ดังนี้ สาขาและสำนักงานใหญ่ จำนวน 31 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ สาขาราชดำเนิน สาขาดอนเมือง สาขาสุขาภิบาล 1 สาขาพระราม 6 สาขาหนองแขม สาขาสำโรง สาขาสยามสแควร์ สาขาคอนแวนต์ สาขาบางใหญ่ สาขาห้าแยกปากเกร็ด สาขาสุขุมวิท สาขาเพชรบุรีตัดใหม่ สาขาศรีนครินทร์ สาขาบางเขน สาขาสุขาภิบาล 3 สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาพระราม 2 สาขารังสิต สาขาพุทธมณฑล สาขาลำลูกกา สาขาลาดกระบัง สาขาปทุมธานี สาขาเทพารักษ์ สาขาสี่แยกบ้านแขก สาขานุญศิริ สาขาเซ็นทรัล 3 สาขาไมตรีจิต สาขาสุขสวัสดิ์ สาขาลาดพร้าว และสาขา กิ่งแก้ว เคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ (Banking Counter) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 10 แห่ง ประกอบด้วย ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ บางกะปิ ชั้น 1 ฟู้ดพลาซ่า ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ บางแค ชั้น 1 ฟู้ดพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ท่าพระ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี แจ้งวัฒนะ ชั้น 1 ฟู้ดพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ชั้น1 ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี บางนา

ชั้น B ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์ปาร์ครังสิต ชั้น 2 โซนเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ชั้น 2 ฝั่ง
ห้างสรรพสินค้า โรบินสัน ห้างสรรพสินค้าอิมพีเรียลลำโรง ชั้นใต้ดิน ตรงข้าม Super Market และ
ห้างสรรพสินค้า คาร์ฟูร์ อ่อนนุช ชั้น 2

โดยผู้วิจัย จัปฉลากเลือกจุดให้บริการรับชำระเงินกู้ จำนวน 10 แห่งจาก 41 แห่ง ในเขต
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่จะใช้เก็บข้อมูลดังนี้

ตาราง 3 แสดงการเลือกตัวอย่าง

สาขาและเคาเตอร์บริการนอกสถานที่	เขต	จำนวน(คน)
1 สาขาบางเขน	เขตบางเขน	40
2 สาขาไมตรีจิต	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	40
3 สาขาราชดำเนิน	เขตพระนคร	40
4 สาขาคอนแวนต์	เขตบางรัก	40
5 เคาเตอร์การเงิน ห้างเดอะมอลล์งามวงศ์วาน	เขตงามวงศ์วาน	40
6 สาขาหนองแขม	เขตหนองแขม	40
7 สาขาสยามสแควร์	เขตปทุมวัน	40
8 สาขาศรีนครินทร์	เขตประเวศ	40
9 สาขาแจ้งวัฒนะ	อำเภอปากเกร็ด (ปริมณฑล)	40
10 เคาเตอร์การเงิน ห้างเดอะมอลล์บางกะปิ	เขตบางกะปิ	40
รวม		400

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง
ขั้นที่ 1 เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลในแต่ละจุดให้บริการ โดยการกำหนดขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างในแต่ละแห่งที่ถูกเลือก ให้มีจำนวนเท่ากันดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานที่} = \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนจุดให้บริการที่ถูกเลือก}}$$

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานที่} = \frac{400}{10} = 40 \text{ คน}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแห่งที่ถูกเลือกคือ 10 แห่ง ๆ ละ 40 คน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคัดเลือกเฉพาะลูกค้าที่มาชำระเงินกู้ที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในการคัดเลือกสถานที่ที่จะเก็บกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่จับฉลากขึ้นมาได้ ทำการสุ่มเก็บตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาชำระเงินกู้

2.การสร้างเครื่องมือใช้ในการวิจัย

ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการนำข้อมูลจากลูกค้าที่มาชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวัดระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ใช้ในการวัดระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ได้แก่

1) เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2) อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นการกำหนดช่วงอายุของลูกค้า ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดอายุของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป (เนื่องจากเป็นอายุที่สามารถเริ่มทำนิติกรรมกับธนาคารได้) โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542: 110) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{65 - 18}{5} = \frac{47}{5} = 9.4 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}$$

- 3) สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 5) อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

เนื่องจากลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วยบุคคลหลากหลายอาชีพ โดยความสามารถในการขอสินเชื่อขึ้นอยู่กับเกณฑ์รายได้ เช่น วงเงินซื้อห้องชุดราคาประมาณ 300,000 บาท ผู้กู้ต้องมีรายได้ขั้นต่ำประมาณ 6,300 บาท คำนวณที่ อัตราดอกเบี้ย 6.25% ต่อปี ระยะเวลาผ่อนชำระ 30 ปี (ที่มา: ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์) จึงได้กำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ถึง ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป เป็นการกำหนดช่วงรายได้

7) ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

8) วงเงินกู้ของลูกค้า เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายมีวงเงินกู้ที่แตกต่างกันขึ้นกับราคาที่อยู่อาศัยที่ซื้อ และรายได้จึงได้กำหนดเป็นช่วงวงเงินกู้ ที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท ถึง ตั้งแต่ 2, 000, 0001 บาทขึ้นไป

9) ช่องทางที่ลูกค้าทราบความสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยวัดระดับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง บนพื้นฐานของ 5 ด้าน คือลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน จำนวน 26 ข้อ เป็นการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale) โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง

ระดับ 5	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	คาดหวังมาก
ระดับ 3	หมายถึง	คาดหวังปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	คาดหวังน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมิน จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่ง อันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนที่สูงที่สุดออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน และคะแนนสูงที่สุดคือ 5 คะแนน หากถึงกลางพิสัยโดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุญนาค. 2543: 29) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{\text{Rang(R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

การจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าพิสัยที่คำนวณได้ดังนี้

ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.21-5.00	ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการชำระเงินกู้ของธนาคารมากที่สุด
4	3.41-4.20	ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการชำระเงินกู้ของธนาคารมาก
3	2.61-3.40	ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการชำระเงินกู้ของธนาคารปานกลาง
2	1.81-2.60	ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการชำระเงินกู้ของธนาคารน้อย
1	1.00-1.80	ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการชำระเงินกู้ของธนาคารน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และตำราที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลต่างๆ จากการศึกษาค้นคว้าสร้างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบที่ได้แก้ไขและเพิ่มเติมแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ในการเก็บข้อมูล

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและได้แก้ไขเพิ่มเติมแล้วจากคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทดลองใช้ (Pre – test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัค อัลฟา (Cronbach's Alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในด้านลักษณะที่สัมผัสได้เท่ากับ .9088 ในด้านความเชื่อถือได้เท่ากับ .8808 ในด้านความสามารถตอบสนองเท่ากับ .9251 ในด้านความแน่นอนเท่ากับ .9206 และในด้านความเข้าใจลูกค้าน่าเท่ากับ .9593

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อที่จะสามารถชี้แจงข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามได้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดทำข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

- 1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 1.2 ดำเนินการลงรหัส (Coding) เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูล (Data) เป็นข้อมูล (Information) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล
- 1.3 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Window Version 11

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

- 2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)
 - 2.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.1.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) หรือ $\bar{X}$ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:

40)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2.2 สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชบัญชา. 2548: 35) จากสูตร ดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \text{ Covariance} / \text{Variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยค่าที่ใกล้เคียง 0.6 เป็นต้นไปแสดงว่า ยอมรับว่ามีค่าความเชื่อมั่น

2.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.3.1. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวใช้ t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่ม 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:165)

ถ้าพบว่า (σ_1^2) = (σ_2^2) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

ถ้าพบ (σ_1^2) $\neq$ (σ_2^2) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n1 , n2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้สูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541:83-84)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทนค่า สถิติ ที่ใช้พิจารณา F- distribution

MS_B แทนค่า Mean Squares ระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)

MS_W แทนค่า Mean Squares ภายในกลุ่ม (Mean Square within Groups)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_W)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
LSD	แทน	วิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น(probability)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ วงเงินกู้ของลูกค้า และช่องทางที่ลูกค้าทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ขอส.ได้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลของลูกค้า จำแนกตามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ วงเงินกู้ของลูกค้า และช่องทางที่ลูกค้าทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ วิเคราะห์โดยการหาค่าจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ วงเงินกู้ของลูกค้า และช่องทางที่ลูกค้าทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	218	54.50
หญิง	182	45.50
รวม	400	100.00
อายุ		
20-29 ปี	55	13.75
30-39 ปี	177	44.25
40-49 ปี	129	32.25
50-59 ปี	34	8.50
60 ปีขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	134	33.50
สมรส	245	61.25
หย่า/หม้าย	21	5.25
รวม	400	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	32	8.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	13.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย	66	16.50
ปวส./อนุปริญญา	43	10.75
ปริญญาตรี	158	39.50
สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.50
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	115	28.75
พนักงานบริษัทเอกชน	230	57.50
ค้าขาย	22	5.50
ธุรกิจส่วนตัว	25	6.25
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	38	9.50
10,001-20,000 บาท	183	45.75
20,001-30,000 บาท	103	25.75
30,001-40,000 บาท	36	9.00
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	40	10.00
รวม	400	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ		
คอนโด/ห้องชุด	52	13.00
ทาวน์เฮาส์	195	48.75
บ้านแฝด	29	7.25
บ้านเดี่ยว	112	28.00
อาคารพาณิชย์	11	2.75
ที่ดินเปล่า	1	0.25
รวม	400	100.00
วงเงินกู้ของลูกค้า		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท	81	20.25
500,001-1,000,000 บาท	199	49.75
1,000,001-1,500,000 บาท	52	13.00
1,500,001-2,000,000 บาท	36	9.00
ตั้งแต่ 2,000,001 บาท ขึ้นไป	32	8.00
รวม	400	100.00
ช่องทางที่ลูกค้าทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระผ่านบัตร ATM ของ ธอส.ที่ตู้ ATM ของ ธอส.	162	40.50
จุดรับ-จ่ายเงิน (PAY- POINT)	132	33.00
เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post)	113	28.25
เคาน์เตอร์ที่ทำการธนาคารเพื่อการเกษตร และ สหกรณ์การเกษตร(ธกส.)	67	16.75
เคาน์เตอร์ ทีโอที (PAY AT TOT)	30	7.50
เคาเตอร์ธนาคารนครหลวงไทย	22	5.50
เคาเตอร์ AIS	26	6.50
หักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์	218	54.50
ไม่ทราบ	73	18.25

จากตาราง 4 สามารถสรุปข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน

ด้านเพศ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ด้านอายุ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือช่วงอายุ 40-49 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ช่วงอายุ 20-29 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ช่วงอายุ 50-59 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และหย่าร้าง / หม้าย มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และมีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 มีการศึกษาสูงสุดระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และมีการศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ด้านอาชีพ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาทมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ด้านประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมาคือ กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภทคอนโด/ห้องชุด มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภท

อาคารพาณิชย์ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และกู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภทที่ดินเปล่า มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านวงเงินกู้ของลูกค้า พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ 500,001-1,000,000 บาท มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ มีวงเงินกู้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 มีวงเงินกู้ 1,000,001-1,500,000 บาท มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีวงเงินกู้ 1,500,001-2,000,000 บาท มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และมีวงเงินกู้ ตั้งแต่ 2,000,001 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ด้านช่องทางที่ลูกค้าทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบว่า สามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางการหักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ทราบว่า สามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางการชำระผ่านบัตร ATM ของ ธอส.ที่ตู้ ATM ของ ธอส. มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางจุดรับ-จ่ายเงิน (PAY- POINT) มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post) มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ไม่ทราบช่องทางการชำระเงินกู้ ธอส. มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางเคาน์เตอร์ที่ทำการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร(ธกส.) มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ทราบว่า สามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางเคาน์เตอร์ ทีโอที (PAY AT TOT) มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางเคาเตอร์ AIS มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้ทางเคาเตอร์ธนาคารนครหลวงไทย มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

เนื่องจากพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ นั้นมีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่ม และแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลูกค้าใหม่ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลูกค้า จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และ ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20-29 ปี	55	13.75
30-39 ปี	177	44.25
40-49 ปี	129	32.25
50 ปีขึ้นไป	39	9.75
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	134	33.50
สมรส/หย่า/หม้าย	266	66.50
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	28.75
พนักงานบริษัทเอกชน	230	57.50
อื่นๆ ได้แก่ พยาบาล/ลูกจ้างชั่วคราว/ธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย	55	13.75
รวม	400	100.00
ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ		
คอนโด/ห้องชุด	52	13.00
ทาวน์เฮาส์	195	48.75
บ้านเดี่ยว	112	28.00
บ้านแฝด/อาคารพาณิชย์ และที่ดินเปล่า	41	10.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน

ด้านอายุ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือช่วงอายุ 40-49 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ช่วงอายุ 20-29 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/หย่า/หม้าย มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

ด้านอาชีพ พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อื่นๆ ได้แก่พยาบาล/ลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75

ด้านประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ำกู้ซื้อ พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมาคือกู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มีจำนวน 112 คนคิดเป็นร้อยละ 28.00 กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภทคอนโด/ห้องชุด มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และกู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด/อาคารพาณิชย์/ที่ดินเปล่ามีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้			
จำนวนสาขาที่มีให้บริการ	3.23	0.96	ปานกลาง
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	2.79	0.95	ปานกลาง
ความเพียงพอของเคาเตอร์ให้บริการ	3.31	0.89	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ	3.19	0.88	ปานกลาง
ความเพียงพอของพนักงานที่ธนาคารจัดให้บริการลูกค้ำ	3.39	0.86	ปานกลาง
การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.28	0.92	ปานกลาง
การชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต	2.94	1.16	ปานกลาง
การชำระผ่านทางโทรศัพท์มือถือ	2.74	1.09	ปานกลาง
การชำระผ่านทางโทรศัพท์บ้าน	2.74	1.11	ปานกลาง
การชำระผ่านระบบ ATM ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ	3.14	1.21	ปานกลาง
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้โดยรวม	3.08	0.75	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
ด้านความเชื่อถือได้			
ความถูกต้องแม่นยำของระบบที่ให้บริการ	3.94	0.76	มาก
ความปลอดภัยของสถานที่สำหรับลูกค้า	3.76	0.80	มาก
ความทันสมัยและความถูกต้องของระบบข้อมูล	3.70	0.86	มาก
การมีประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.63	0.89	มาก
ด้านความเชื่อถือได้โดยรวม	3.76	0.71	มาก
ความสามารถตอบสนอง			
ความรวดเร็วของขั้นตอนในการรับชำระเงินกู้	3.87	0.78	มาก
ความทันสมัยและความรวดเร็วของเครื่องมือที่ใช้ในธนาคาร	3.67	0.81	มาก
ความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน	3.81	0.80	มาก
ความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ	3.84	0.76	มาก
ด้านความสามารถตอบสนองโดยรวม	3.80	0.69	มาก
ความแน่นอน			
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	3.92	0.73	มาก
ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	3.74	0.75	มาก
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.00	0.71	มาก
ความรอบรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม	3.89	0.71	มาก
ด้านความแน่นอนโดยรวม	3.89	0.69	มาก
ความเข้าใจลูกค้า			
ความเข้าใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียม	3.82	0.79	มาก
ความเต็มใจและเป็นกันเองของพนักงาน	3.86	0.81	มาก
อัธยาศัยและความอ่อนน้อมของพนักงาน	3.83	0.81	มาก
การบริการตามลำดับก่อนหลังของพนักงาน	3.82	0.88	มาก
ด้านความเข้าใจลูกค้าโดยรวม	3.83	0.75	มาก
คาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการชำระเงินกู้โดยรวม	3.67	0.60	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ความเพียงพอของพนักงานที่ธนาคารจัดให้บริการลูกค้า ความเพียงพอของเคาเตอร์ให้บริการ การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ จำนวนสาขาที่มีให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของระบบบริการ การชำระผ่านระบบ ATM ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ การชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ การชำระผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และ การชำระผ่านทางโทรศัพท์บ้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.31, 3.28, 3.23, 3.19, 3.14, 2.94, 2.79, 2.74, และ 2.74 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความถูกต้องแม่นยำของระบบที่ให้บริการ ความปลอดภัยของสถานที่สำหรับลูกค้า ความทันสมัยและความถูกต้องของระบบข้อมูล และ การมีประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 3.76, 3.70, และ 3.63 ตามลำดับ

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความสามารถตอบสนอง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความสามารถตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความรวดเร็วของขั้นตอนในการรับชำระเงินกู้ ความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน และความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องมือที่ใช้ในธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.84, 3.81 และ 3.63 ตามลำดับ

ด้านความแน่นอน พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความแน่นอน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความแน่นอน อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ความรอบรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.92, 3.89 และ 3.63 ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความเต็มใจ และเป็นกันเองของพนักงาน อธิยาศัยและความอ่อนน้อมของพนักงาน ความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียม และการบริการตามลำดับก่อนหลังของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.83, 3.82 และ 3.82 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศต่อระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารในแต่ละด้าน

ระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	ชาย		3.04	0.72	-0.935	398	.351
	หญิง		3.11	0.79			
ด้านความเชื่อถือได้	ชาย		3.79	0.65	1.072	350.89	.284
	หญิง		3.71	0.79			
ด้านความสามารถตอบสนอง	ชาย		3.82	0.64	0.667	356.97	.505
	หญิง		3.77	0.75			
ด้านความแน่นอน	ชาย		3.88	0.58	-0.154	359.20	.878
	หญิง		3.89	0.68			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ชาย		3.85	0.69	0.653	357.66	.514
	หญิง		3.80	0.81			
ความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร	ชาย		3.68	0.55	0.253	351.37	.800
	หญิง		3.66	0.65			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .800 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .351 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านความเชื่อถือได้ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .284 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .505 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านความแน่นอน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .878 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .514 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 8 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	20-29 ปี	3.02	0.63	3.534*	.015
	30-39 ปี	3.19	0.72		
	40-49 ปี	2.92	0.79		
	50 ปีขึ้นไป	3.13	0.77		
ด้านความเชื่อถือได้	20-29 ปี	3.63	0.61	2.339	.073
	30-39 ปี	3.85	0.72		
	40-49 ปี	3.67	0.72		
	50 ปีขึ้นไป	3.82	0.78		
ด้านความสามารถ ตอบสนอง	20-29 ปี	3.60	0.64	3.180*	.024
	30-39 ปี	3.90	0.70		
	40-49 ปี	3.76	0.66		
	50 ปีขึ้นไป	3.74	0.74		
ด้านความแน่นอน	20-29 ปี	3.79	0.52	1.483	.219
	30-39 ปี	3.96	0.63		
	40-49 ปี	3.84	0.64		
	50 ปีขึ้นไป	3.89	0.71		

ตาราง 8 (ต่อ)

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านความเข้าใจลูกค้า	20-29 ปี	3.68	0.68	2.044	.107
	30-39 ปี	3.92	0.79		
	40-49 ปี	3.76	0.69		
	50 ปีขึ้นไป	3.86	0.82		
ความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร	20-29 ปี	3.54	0.54	3.314*	.020
	30-39 ปี	3.77	0.56		
	40-49 ปี	3.59	0.61		
	50 ปีขึ้นไป	3.69	0.60		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .073 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .219 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .107 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.54	3.77	3.59	3.69
20-29 ปี	3.54	-	-0.23*	-0.05	-0.15
			(.014)	(.623)	(.237)
30-39 ปี	3.77		-	0.18*	0.08
				(.009)	(.444)
40-49 ปี	3.59			-	-0.10
					(.357)
50 ปีขึ้นไป	3.69				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีอายุ 30-39 ปี มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมมากกว่า ลูกค้าอายุ 20-29 ปี และ 40-49 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 และ 0.18 ตามลำดับ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.02	3.19	2.92	3.13
20-29 ปี	3.02	-	-0.17 (.137)	0.10 (.394)	-0.11 (.482)
30-39 ปี	3.19		-	0.27* (.002)	0.06 (.639)
40-49 ปี	2.92			-	-0.21 (.120)
50 ปีขึ้นไป	3.13				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีอายุ 30-39 ปี มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ มากกว่า ลูกค้าอายุ 40-49 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคาร ด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.60	3.90	3.76	3.74
20-29 ปี	3.60	-	-0.30* (.004)	-0.16 (.141)	-0.14 (.323)
30-39 ปี	3.90		-	0.14 (.072)	0.16 (.178)
40-49 ปี	3.76			-	0.02 (.869)
50 ปีขึ้นไป	3.74				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีอายุ 30-39 ปี มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง มากกว่า ลูกค้าอายุ 20-29 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 3 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลูกค้ายินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ายินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสต่อระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน

ระดับความคาดหวังต่อ บริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคาร		สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	โสด		3.24	0.72	3.253*	398	.001
	สมรส/หย่า/หม้าย		2.99	0.75			
ด้านความเชื่อถือได้	โสด		3.79	0.71	.568	398	.571
	สมรส/หย่า/หม้าย		3.74	0.72			
ด้านความสามารถ ตอบสนอง	โสด		3.81	0.64	.198	397	.843
	สมรส/หย่า/หม้าย		3.79	0.72			
ด้านความแน่นอน	โสด		3.91	0.63	.602	398	.547
	สมรส/หย่า/หม้าย		3.87	0.63			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	โสด		3.87	0.77	.829	398	.408
	สมรส/หย่า/หม้าย		3.81	0.74			
ความคาดหวังต่อการบริการรับ ชำระเงินกู้ของธนาคาร	โสด		3.72	0.58	1.288	397	.199
	สมรส/หย่า/หม้าย		3.64	0.60			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .199 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส/หย่า/หม้าย

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .571 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .843 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .547 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .408 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการรับชำระหนี้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้ำ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการรับชำระหนี้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการรับชำระหนี้ของธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการรับชำระหนี้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.23	0.72	1.596	.160
	มัธยมต้น	3.02	0.81		
	มัธยมปลาย	3.13	0.59		
	ปวส./อนุปริญญา	2.81	0.67		
	ปริญญาตรี	3.09	0.74		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.15	0.94		
ด้านความเชื่อถือได้	ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.61	0.67	3.215*	.007
	มัธยมต้น	3.95	0.79		
	มัธยมปลาย	3.85	0.64		
	ปวส./อนุปริญญา	3.53	0.67		
	ปริญญาตรี	3.80	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.55	0.80		
ด้านความสามารถ ตอบสนอง	ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.80	0.63	3.454*	.005
	มัธยมต้น	4.05	0.73		
	มัธยมปลาย	3.85	0.63		
	ปวส./อนุปริญญา	3.56	0.69		
	ปริญญาตรี	3.81	0.65		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.60	0.80		
ด้านความแน่นอน	ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.71	0.64	1.845	.103
	มัธยมต้น	4.06	0.71		
	มัธยมปลาย	3.92	0.59		
	ปวส./อนุปริญญา	3.79	0.56		
	ปริญญาตรี	3.90	0.61		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.79	0.67		

ตาราง 13 (ต่อ)

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.83	0.76	2.740*	.019
	มัธยมต้น	3.91	0.76		
	มัธยมปลาย	4.03	0.62		
	ปวส./อนุปริญญา	3.65	0.80		
	ปริญญาตรี	3.84	0.76		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.57	0.75		
ความคาดหวังต่อบริการ รับชำระเงินกู้ของธนาคาร	ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.63	0.59	2.488*	.031
	มัธยมต้น	3.81	0.63		
	มัธยมปลาย	3.76	0.51		
	ปวส./อนุปริญญา	3.47	0.59		
	ปริญญาตรี	3.69	0.56		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.53	0.68		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .160 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .103 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้ำ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบวาระดับระดับการศึกษาสูงสุดในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่ามัธยมต้น	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.63	-	-0.18 (.177)	-0.12 (.337)	0.17 (.229)	-0.06 (.624)	0.10 (.447)
มัธยมต้น	3.81		-	0.06 (.607)	0.34* (.005)	0.12 (.191)	0.28* (.018)
มัธยมปลาย	3.76			-	0.29* (.013)	0.07 (.445)	0.23* (.047)
ปวส./อนุปริญญา	3.47				-	-0.22* (.029)	-0.06 (.616)
ปริญญาตรี	3.69					-	0.16 (.108)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.53						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมต้น มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส./อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 และ 0.28 ตามลำดับ

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมปลาย มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มากกว่า ลูกค้ำระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส./อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และ 0.23 ตามลำดับ

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มากกว่า ลูกค้ำระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส./อนุปริญญา โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่ามัธยมต้น	ต่ำกว่ามัธยมต้น	ต่ำกว่ามัธยมต้น	ต่ำกว่ามัธยมต้น	ต่ำกว่ามัธยมต้น	ต่ำกว่ามัธยมต้น	ต่ำกว่ามัธยมต้น
ต่ำกว่ามัธยมต้น	-	-0.35*	-0.24	0.08	-0.19	0.06	
ต่ำกว่ามัธยมต้น		(.028)	(.110)	(.625)	(.162)	(.709)	
ต่ำกว่ามัธยมต้น			-	0.10	0.43*	0.15	0.41*
ต่ำกว่ามัธยมต้น				(.427)	(.003)	(.163)	(.004)
ต่ำกว่ามัธยมต้น				-	0.32*	0.05	0.30*
ต่ำกว่ามัธยมต้น					(.020)	(.617)	(.025)
ต่ำกว่ามัธยมต้น					-	-0.27*	-0.02
ต่ำกว่ามัธยมต้น						(.025)	(.894)
ต่ำกว่ามัธยมต้น						-	0.25*
ต่ำกว่ามัธยมต้น							(.033)
ต่ำกว่ามัธยมต้น							-
ต่ำกว่ามัธยมต้น							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมต้น มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ต่ำกว่ามัธยมต้น ปวส./อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 0.43 และ 0.41 ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมปลาย มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส./อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 และ 0.30 ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส./อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และ 0.25 ตามลำดับ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคาร ด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่า มัธยมต้น	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
สูงสุด	3.80	4.05	3.85	3.56	3.81	3.60	
ต่ำกว่ามัธยม ต้น	3.80	-	-0.25 (.094)	-0.05 (.724)	0.24 (.133)	-0.01 (.920)	0.20 (.204)
มัธยมต้น	4.05		0.20 (.105)	0.49* (.000)	0.24* (.025)	0.45* (.001)	
มัธยมปลาย	3.85			0.29* (.030)	0.04 (.700)	0.25 (.055)	
ปวส./ อนุปริญญา	3.56				-0.25* (.032)	-0.04 (.783)	
ปริญญาตรี	3.81					0.21 (.063)	
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.60					-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ลูกค้าที่มีระดับ
การศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถ
ตอบสนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมต้น มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้
ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส./
อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 0.24 และ 0.45
ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส./อนุปริญญา โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่ามัธยมต้น	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมต้น	3.83	-	-0.08 (.624)	-0.20 (.215)	0.18 (.307)	-0.02 (.907)	0.26 (.124)
มัธยมต้น	3.91		-	-0.12 (.386)	0.26 (.088)	0.06 (.581)	0.34* (.021)
มัธยมปลาย	4.03			-	0.38* (.010)	0.18 (.095)	0.46* (.001)
ปวส./อนุปริญญา	3.65				-	-0.19 (.129)	0.09 (.585)
ปริญญาตรี	3.84					-	0.28* (.025)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.57						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมต้น มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมปลาย มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับปวส./อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 และ 0.46 ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ลูกค้าระดับการศึกษาสูงสุดระดับ สูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 5 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

ตาราง 18 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคาดหวังต่อ						
บริการรับชำระเงินกู้ของ ธนาคาร	อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	p	
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.08	0.73	.056	.945	
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.08	0.73			
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.04	0.88			
	และอื่นๆ					
ด้านความเชื่อถือได้	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.80	0.64	1.155	.316	
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.77	0.70			
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.63	0.89			
	และอื่นๆ					
ด้านความสามารถ ตอบสนอง	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.83	0.63	3.835*	.022	
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.84	0.70			
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.56	0.75			
	และอื่นๆ					
ด้านความแน่นอน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.92	0.55	5.422*	.005	
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.93	0.60			
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.63	0.81			
	และอื่นๆ					
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.73	0.74	3.891*	.021	
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.92	0.72			
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.67	0.85			
	และอื่นๆ					
ความคาดหวังต่อบริการ รับชำระเงินกู้ของธนาคาร	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.67	0.53	2.592	.076	
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.71	0.59			
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.51	0.71			
	และอื่นๆ					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .945 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .316 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่ารระดับอาชีพในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคาร ด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและอื่นๆ
		3.83	3.84	3.56
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.83	-	-0.01 (.941)	0.27* (.016)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.84		-	0.28* (.007)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและ อื่นๆ	3.56			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความ
คาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้
ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง น้อยกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ
พนักงานบริษัทเอกชน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และ 0.28 ตามลำดับ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้
ของธนาคาร ด้านความแน่นอน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและอื่นๆ
		3.92	3.93	3.63
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.92	-	-0.02 (.818)	0.29* (.005)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.93		-	0.30* (.001)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและ อื่นๆ	3.63			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารด้านความแน่นอน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อ
บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
โดย

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้
ของธนาคารด้านความแน่นอน น้อยกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงาน
บริษัทเอกชน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และ 0.30 ตามลำดับ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของของระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้
ของธนาคาร ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและอื่นๆ
		3.73	3.92	3.67
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.73	-	-0.19* (.027)	0.06 (.649)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.92		-	0.24* (.029)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและ อื่นๆ	3.67			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวัง
ต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 โดย

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/
ค้าขายและอื่นๆ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และ 0.24 ตามลำดับ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 6 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของ
ธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ายาเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

ตาราง 22 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	รายได้	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	3.08	0.72	1.037	.388
	10,001-20,000 บาท	3.03	0.70		
	20,001-30,000 บาท	3.14	0.84		
	30,001-40,000 บาท	3.24	0.81		
	ตั้งแต่ 40,001 บาท	2.96	0.68		
ด้านความเชื่อถือได้	ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	3.78	0.70	.326	.861
	10,001-20,000 บาท	3.75	0.70		
	20,001-30,000 บาท	3.76	0.75		
	30,001-40,000 บาท	3.85	0.81		
	ตั้งแต่ 40,001 บาท	3.67	0.64		
ด้านความสามารถตอบสนอง	ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	3.88	0.59	.462	.764
	10,001-20,000 บาท	3.75	0.70		
	20,001-30,000 บาท	3.84	0.80		
	30,001-40,000 บาท	3.79	0.62		
	ตั้งแต่ 40,001 บาท	3.82	0.65		

ตาราง 22 (ต่อ)

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	รายได้	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านความแน่นอน	ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	3.85	0.53	.283	.889
	10,001-20,000 บาท	3.86	0.62		
	20,001-30,000 บาท	3.93	0.64		
	30,001-40,000 บาท	3.92	0.64		
	ตั้งแต่ 40,001 บาท	3.89	0.75		
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	3.89	0.56	.787	.534
	10,001-20,000 บาท	3.82	0.73		
	20,001-30,000 บาท	3.82	0.79		
	30,001-40,000 บาท	3.69	0.78		
	ตั้งแต่ 40,001 บาท	3.98	0.87		
ความคาดหวังต่อการบริการ รับชำระเงินกู้ของธนาคาร	ต่ำกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	3.70	0.50	.172	.953
	10,001-20,000 บาท	3.65	0.57		
	20,001-30,000 บาท	3.70	0.66		
	30,001-40,000 บาท	3.70	0.60		
	ตั้งแต่ 40,001 บาท	3.66	0.63		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .953 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .388 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .861 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .764 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .889 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้ำ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .534 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้ำ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

ตาราง 23 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	ประเภทที่อยู่อาศัยที่กู้ซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	คอนโด/ห้องชุด	2.97	0.62	1.041	.374
	ทาวน์เฮาส์	3.14	0.73		
	บ้านแฝด/อาคารพาณิชย์/ ที่ดินเปล่า	3.01	0.88		
	บ้านเดี่ยว	3.03	0.77		
ด้านความเชื่อถือได้	คอนโด/ห้องชุด	3.81	0.76	.226	.878
	ทาวน์เฮาส์	3.77	0.72		
	บ้านแฝด/อาคารพาณิชย์/ ที่ดินเปล่า	3.70	0.71		
	บ้านเดี่ยว	3.74	0.68		
ด้านความสามารถ ตอบสนอง	คอนโด/ห้องชุด	3.72	0.63	.560	.642
	ทาวน์เฮาส์	3.81	0.69		
	บ้านแฝด/อาคารพาณิชย์/ ที่ดินเปล่า	3.71	0.71		
	บ้านเดี่ยว	3.84	0.72		

ตาราง 23 (ต่อ)

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	ประเภทที่อยู่อาศัยที่กู้ซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านความแน่นอน	คอนโด/ห้องชุด	3.88	0.58	.197	.898
	ทาวน์เฮาส์	3.87	0.64		
	บ้านแฝด/อาคารพาณิชย์/ ที่ดินเปล่า	3.87	0.63		
	บ้านเดี่ยว	3.93	0.63		
ด้านความเข้าใจลูกค้า	คอนโด/ห้องชุด	3.89	0.77	2.532	.057
	ทาวน์เฮาส์	3.86	0.75		
	บ้านแฝด/อาคารพาณิชย์/ ที่ดินเปล่า	4.01	0.71		
	บ้านเดี่ยว	3.68	0.74		
ความคาดหวังต่อการ รับชำระเงินกู้ของธนาคาร	คอนโด/ห้องชุด	3.65	0.55	.190	.903
	ทาวน์เฮาส์	3.69	0.62		
	บ้านแฝด/อาคารพาณิชย์/ ที่ดินเปล่า	3.66	0.62		
	บ้านเดี่ยว	3.64	0.57		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .903 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .374 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .878 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .642 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .898 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้ำ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .057 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้ำ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีวงเงินกู้แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีวงเงินกู้แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ายืมเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทวงเงินกู้แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านแตกต่างกัน

โดยจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

ตาราง 24 แสดงความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับวงเงินกู้

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	วงเงินกู้	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	3.04	0.63	1.586	.177
	500,001-1,000,000 บาท	3.07	0.72		
	1,000,001-1,500,000 บาท	3.26	0.70		
	1,500,001-2,000,000 บาท	2.87	0.87		
	ตั้งแต่ 2,000,001 บาท	3.13	1.02		
ด้านความเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 500,000 บาท	3.89	0.69	1.670	.156
	500,001-1,000,000 บาท	3.75	0.69		
	1,000,001-1,500,000 บาท	3.66	0.70		
	1,500,001-2,000,000 บาท	3.84	0.72		
	ตั้งแต่ 2,000,001 บาท	3.55	0.88		
ด้านความสามารถ ตอบสนอง	ต่ำกว่า 500,000 บาท	3.83	0.64	.200	.938
	500,001-1,000,000 บาท	3.80	0.68		
	1,000,001-1,500,000 บาท	3.76	0.67		
	1,500,001-2,000,000 บาท	3.80	0.68		
	ตั้งแต่ 2,000,001 บาท	3.72	0.91		

ตาราง 24 (ต่อ)

ระดับความคาดหวังต่อ					
บริการรับชำระเงินกู้ของ	วงเงินกู้	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ธนาคาร					
ด้านความแน่นอน	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	3.92	0.58	.350	.844
	500,001-1,000,000 บาท	3.90	0.60		
	1,000,001-1,500,000 บาท	3.88	0.63		
	1,500,001-2,000,000 บาท	3.82	0.64		
	ตั้งแต่ 2,000,001 บาท	3.80	0.90		
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	3.97	0.75	1.989	.095
	500,001-1,000,000 บาท	3.82	0.70		
	1,000,001-1,500,000 บาท	3.87	0.72		
	1,500,001-2,000,000 บาท	3.77	0.83		
	ตั้งแต่ 2,000,001 บาท	3.55	1.00		
ความคาดหวังต่อ บริการรับชำระเงินกู้ ของธนาคาร	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	3.73	0.56	.616	.651
	500,001-1,000,000 บาท	3.67	0.58		
	1,000,001-1,500,000 บาท	3.69	0.57		
	1,500,001-2,000,000 บาท	3.62	0.59		
	ตั้งแต่ 2,000,001 บาท	3.55	0.78		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับวงเงินกู้ พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .651 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้าที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .156 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .938 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความแน่นอน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .844 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้ำ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .095 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลูกค้ำที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเข้าใจลูกค้ำ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลของและลักษณะการใช้บริการชำระเงินกู้ของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ประเภทที่อยู่อาศัยที่กู้ซื้อ วงเงินกู้ ช่องทางการชำระเงินกู้ของธนาคารที่ถูกคำทราบบ

สมมติฐานในการวิจัย

- 1.ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี เพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน
- 2.ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี อายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน
- 3.ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

4. ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

5. ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

6. ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

7. ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี วงเงินกู้แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

8. ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

9. ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ทราบถึงช่องทางการชำระเงินกู้ของธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ในการวิจัยในครั้งนี้ คือลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และยังมีสถานะเป็นลูกค้ำเงินกู้ของธนาคาร ซึ่งจากข้อมูลของส่วนวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิชาการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2549 พบว่า มีจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 483,679 บัญชี โดยให้จำนวน 1 บัญชี ต่อ 1 คน จะได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น 483,679 คน ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงจะใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรทาร์ยามาเน (Yamane 1973 : 125) อ้างใน นวาศรี ไวนิชกุล และคณะ.2544 โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น เท่ากับร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 74)

ผลจากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยใช้การเลือกจากสาขาหลัก (รวมสำนักงานใหญ่) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 31 แห่ง และเคาเตอร์การเงินของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 41 แห่ง (ที่มา: www.ghb.co.th) ดังนี้ สาขาและสำนักงานใหญ่ จำนวน 31 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ สาขาราชดำเนิน สาขาดอนเมือง สาขาสุขาภิบาล 1 สาขาพระราม 6 สาขาหนองแขม สาขาสำโรง สาขาสยามสแควร์ สาขาคอนแวนต์ สาขาบางใหญ่ สาขาห้วยขวาง สาขาสุขุมวิท สาขาเพชรบุรีตัดใหม่ สาขาศรีนครินทร์ สาขาบางเขน สาขาสุขาภิบาล 3 สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาพระราม 2 สาขารังสิต สาขาพุทธมณฑล สาขาลำลูกกา สาขาลาดกระบัง สาขาปทุมธานี สาขาเทพารักษ์ สาขาสี่แยกบ้านแขก สาขานุญศรี สาขาเซ็นหลุยส์ 3 สาขาโมตรัง สาขาสุขสวัสดิ์ สาขาลาดพร้าว และสาขากิ่งแก้ว เคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ (Banking Counter) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลจำนวน 10 แห่ง ประกอบด้วย ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ บางกะปิ ชั้น 1 ฟู้ดพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ บางแค ชั้น 1 ฟู้ดพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ท่าพระ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี แจ้งวัฒนะ ชั้น 1 ฟู้ดพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ชั้น 1 ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี บางนา ชั้น B ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์ปาร์ครังสิต ชั้น 2 ไชน่าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ชั้น 2 ฟู้ดห้างสรรพสินค้า โรบินสัน ห้างสรรพสินค้าอิมพีเรียลสำโรง ชั้นใต้ดิน ตรงข้าม Super Market และห้างสรรพสินค้า คาร์ฟูร์ อ่อนนุช ชั้น 2

โดยผู้วิจัย จ้างรถลากเลือกจุดให้บริการรับชำระเงินกู้ จำนวน 10 แห่งจาก 41 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่จะใช้เก็บข้อมูลดังนี้

ตาราง 3 แสดงการเลือกตัวอย่าง

สาขาและเคาเตอร์บริการนอกสถานที่	เขต	จำนวน(คน)
1 สาขาบางเขน	เขตบางเขน	40
2 สาขาไมตรีจิต	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	40
3 สาขาราชดำเนิน	เขตพระนคร	40
4 สาขาคอนแวนต์	เขตบางรัก	40
5 เคาเตอร์การเงิน ห้างเดอะมอลล์งามวงศ์วาน	เขตงามวงศ์วาน	40
6 สาขาหนองแขม	เขตหนองแขม	40
7 สาขาสยามสแควร์	เขตปทุมวัน	40
8 สาขาศรีนครินทร์	เขตประเวศ	40
9 สาขาแจ้งวัฒนะ	อำเภอปากเกร็ด (ปริมณฑล)	40
10 เคาเตอร์การเงิน ห้างเดอะมอลล์บางกะปิ	เขตบางกะปิ	40
รวม		400

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างขั้นที่ 1 เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลในแต่ละจุดให้บริการ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งที่ถูกเลือก ให้มีจำนวนเท่ากันดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานที่} = \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนจุดให้บริการที่ถูกเลือก}}$$

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานที่} = \frac{400}{10} = 40 \text{ คน}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแห่งที่ถูกเลือกคือ 10 แห่ง ๆ ละ 40 คน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคัดเลือกเฉพาะลูกค้าที่มาชำระเงินกู้ที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในการคัดเลือกสถานที่ที่จะเก็บกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่จับฉลากขึ้นมาได้ ทำการสุ่มเก็บ

ตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาชำระเงินกู้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือใช้ในการวิจัย

ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการนำข้อมูลจากลูกค้าที่มาชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวัดระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ใช้ในการวัดระดับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยวัดระดับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง บนพื้นฐานของ 5 ด้าน คือลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน จำนวน 26 ข้อ เป็นการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale) โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และตำราที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลต่างๆ จากการศึกษาค้นคว้าสร้างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบที่ได้แก้ไขและเพิ่มเติมแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ในการเก็บข้อมูล

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและได้แก้ไขเพิ่มเติมแล้วจากคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทดลองใช้ (Pre – test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัค อัลฟา (Cronbach's Alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านลักษณะที่สัมผัสได้เท่ากับ .9088 ในด้านความเชื่อถือได้เท่ากับ .8808 ในด้านความสามารถตอบสนองเท่ากับ .9251 ในด้านความแน่นอนเท่ากับ .9206 และในด้านความเข้าใจลูกค้านำเท่ากับ .9593

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเชื่อมั่นไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อที่จะสามารถชี้แจงข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามได้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ดำเนินการลงรหัส (Coding) เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูล (Data) เป็นข้อมูล (Information) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล
3. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Window Version 11
4. วิเคราะห์ลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาบรรยายลักษณะตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 คำนวณค่าสถิติร้อยละข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

4.2 คำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยหาค่าเฉลี่ยและแปล ความหมายของค่าเฉลี่ย

5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1, 3 และ 9 คือ ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี เพศ สถานภาพสมรส และการทราบถึงช่องทางการชำระเงินกู้ของธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานข้อที่ 2, 4, 5, 6, 7 และ 8 คือ ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ วงเงินกู้ และประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ากู้ซื้อ วงเงินกู้ของลูกค้า และช่องทางที่ลูกค้าทราบว่าสามารถชำระหนี้ ธอส.ได้ ครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์ มีวงเงินกู้ 500,001-1,000,000 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบว่าสามารถชำระหนี้ ธอส. ได้ทางการหักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.ด้านลักษณะที่สัมผัสได้

ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการชำระหนี้ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการชำระหนี้ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ในระดับปานกลาง ในข้อ ความเพียงพอของพนักงานที่ธนาคารจัดไว้บริการลูกค้า ความเพียงพอของเคเตอร์ให้บริการ การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ จำนวนสาขาที่มีให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ การชำระผ่านระบบ ATM ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ การชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ การชำระผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และการชำระผ่านทางโทรศัพท์บ้าน ตามลำดับ

2. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการชำระหนี้ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อการ

ให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความถูกต้องแม่นยำของระบบที่ให้บริการ ความปลอดภัยของสถานที่สำหรับลูกค้า ความทันสมัยและความถูกต้องของระบบข้อมูล และการมีประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

3. ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความสามารถตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความสามารถตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความรวดเร็วของขั้นตอนในการรับชำระเงินกู้ ความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน และความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องมือที่ใช้ในธนาคาร

4. ด้านความแน่นอน พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความแน่นอน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความแน่นอน อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ความรอบรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน

5. ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความเต็มใจและเป็นกันเองของพนักงาน อธิบายและความอ่อนน้อมของพนักงาน ความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียม และการบริการตามลำดับก่อนหลังของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความสามารถตอบสนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ ด้านความแน่นอน ด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส/หย่า/หม้าย และพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ ด้าน

ความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน ด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ และด้านความแน่นอน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ และด้านความเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีวงเงินกู้แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารในแต่ละด้านต่างกัน

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวม พบว่า ลูกค้าที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ลูกค้าที่มีระดับวงเงินกู้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อบริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท กู้ซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์ มีวงเงินกู้ 500,001- 1,000,000 บาท ซึ่งผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเพศไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธเนศ เทพพิทักษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์ ที่พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ความไม่สอดคล้องนี้เนื่องมาจากประเภทของสินเชื่อที่ศึกษามีความแตกต่างกัน โดยสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยซึ่งผู้กู้ส่วนใหญ่เป็นชาย เนื่องจากเป็นหัวหน้าครอบครัว แต่ผลการวิจัยในส่วนของ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และอาชีพมีความสอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว และ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุภารัตน์ อนุการ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัย ความคาดหวังและแนวโน้มพฤติกรรมผู้ที่จะใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ กับบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นเพศชาย อายุ 31- 35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยสอดคล้องกับคุณสมบัติของลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี รายได้ระดับปานกลาง และกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์ ในราคาไม่เกิน 1 ล้านบาท

2. ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในด้านต่างๆได้แก่ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า โดยการบริการที่ลูกค้าคาดหวังมากที่สุดคือด้านความแน่นอน รองลงมาตามลำดับคือ ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความเชื่อถือได้ และด้านลักษณะที่สัมผัสได้

แสดงว่าลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นให้ความสำคัญต่อความแน่นอนมากกว่าบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ความรอบรู้ของพนักงานในการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2546 : 434) กล่าวว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) หรือ 4 P's เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วย

ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และนอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆเพิ่มเติม ประกอบด้วย บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างกัน คู่แข่งขัน พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท ทั้งนี้เนื่องจากการมาใช้บริการชำระเงินกู้ของลูกค้า เป็นธุรกรรมที่ลูกค้าต้องติดต่อกับพนักงานโดยตรงดังนั้นลูกค้าจึงมีความคาดหวังต่อการบริการของพนักงานในระดับมาก โดยจะเห็นได้ว่าความคาดหวังใน 3 อันดับแรกนั้นเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลผู้ให้บริการทั้งสิ้น

3. ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีความคาดหวังโดยรวมต่อการบริการในด้านต่างๆอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ความเพียงพอของพนักงานที่ธนาคารจัดให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ในด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ในข้อความถูกต้องแม่นยำของระบบที่ให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ด้านความสามารถตอบสนอง พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ในด้านความสามารถตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความรวดเร็วของขั้นตอนในการรับชำระเงินกู้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ด้านความแน่นอน พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ในด้านความแน่นอน อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความซื่อสัตย์ของพนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีระดับคาดหวังต่อการให้บริการชำระเงินกู้ ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ในข้อ ความเต็มใจและเป็นกันเองของพนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ทั้งนี้เนื่องมาจาก การที่ธนาคารเป็นธุรกรรมเกี่ยวกับการบริการทางการเงิน ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการที่จับต้องไม่ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากปัจจัย 7 ประการ 1.ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร 2. ตัวของพนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย รูปร่าง 3.ตัวสินค้าหรือบริการ 4. ราคาของบริการนั้น 5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น 6.มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าเอง 6.คู่แข่งของสถานบริการนั้น โดยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นผู้นำในด้านบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย มีภาพพจน์ที่ดี ส่งผลให้ลูกค้าคาดหวังไว้มากต่อการบริการโดยรวมของธนาคาร

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ปรากฏดังนี้

4.1 ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน จะมีความคาดหวังของการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยลูกค้ามีความคาดหวังในด้านต่างๆอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะคาดหวังต่อการได้รับบริการที่สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ซึ่งมีช่วงอายุเฉลี่ยในวัยทำงานคือ 30-39 ปี สอดคล้องกับแนวคิดของ นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540 : 11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของ เดอ เช็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจากขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วย นั่นคือผู้ที่มีการศึกษาสูงมักมีประสบการณ์การได้รับการบริการที่ดีกว่าจึงคาดหวังมากกว่า และ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธเนศ เทพพิทักษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูน จำกัด(มหาชน) สาขาราชประสงค์ ที่พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ และการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4.2 ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน จะมีความคาดหวังของการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรัตน์ หวังเลิศสกุลชัย (2546 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับการบริการของธนาคารออมสิน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของธนาคารออมสินแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของเทเนอร์ (Turner. 1982 : 349-351) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆทางสังคม จะสามารถเปรียบเทียบได้เช่นกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลควรจะมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขของสังคมที่แตกต่างกันไป โดยแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีอาชีพเป็นที่ยอมรับนับถือทางสังคม จะมีความคาดหวังในการได้รับการบริการที่ดีในระดับสูงกว่า ผู้ที่มีอาชีพด้อยกว่า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาความความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคาร พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่กู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังทราบถึงช่องทางที่สามารถชำระเงินกู้ของธนาคารได้ในสัดส่วนที่น้อย เช่น ช่องทางการชำระผ่านเคาเตอร์ ทีโอที เคาเตอร์ธนาคารนครหลวงไทย และเคาเตอร์ เอไอเอส โดยเฉพาะอย่างยิ่งยังมีลูกค้าที่ไม่ทราบถึงช่องทางต่างๆ ที่สามารถชำระเงินกู้ได้ถึงร้อยละ 18.25 ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ในด้านช่องทางการชำระเงินแก่ลูกค้ามากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พึงพอใจมากขึ้นในการได้รับความสะดวก

2. จากผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคาร เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ดังนั้นธนาคารจึงควรนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ใหม่ๆ ให้กับลูกค้า เช่น การรับชำระเงินกู้ผ่านระบบ ATM ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ การชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต การชำระผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และการชำระผ่านทางโทรศัพท์บ้าน ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าในกลุ่มดังกล่าว เป็นกลุ่มวัยทำงานที่สามารถรับสิ่งใหม่ๆ ได้รวดเร็ว จะทำให้การได้คืนเงินกู้ของธนาคารรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันธนาคารยังไม่มีบริการดังกล่าวเลยในขณะที่ธนาคารพาณิชย์อื่นได้เปิดให้บริการแล้ว

3. จากผลการศึกษาความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ในด้านต่างๆต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ ความสามารถตอบสนอง ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งในด้านต่างๆมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญในการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆให้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า เช่น ในด้านความเชื่อถือได้ มีการเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัย ติดตั้งสัญญาณเตือนภัย และการป้องกันเหตุร้ายที่รัดกุม ในด้านความสามารถตอบสนอง โดยการขั้นตอนของกระบวนการรับชำระเงินให้บริการให้สั้นลง รวดเร็วขึ้น ปลุกฝังให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ในด้านความแน่นอน มีการพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ในงานที่บริการ สามารถตอบปัญหาที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน และในด้านความเข้าใจลูกค้า โดยการใช้ระบบบัตรคิว เพื่อการบริการแก่ลูกค้าโดยเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นการศึกษาเฉพาะความคาดหวังของลูกค้าเท่านั้น โดยมิได้ศึกษาถึงการรับรู้ในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นในการทำการศึกษารั้งต่อไป จึงควรศึกษาทั้งความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าด้วยเพื่อจะได้สามารถประเมินผลการพัฒนาขององค์กรได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปเพื่อให้ผลการศึกษาคอบคลุมทั่วประเทศ จึงควรศึกษาในส่วนของสาขาต่างจังหวัดด้วย เพื่อองค์กรจะสามารถนำผลการวิจัย ไปเป็นแนวทางภาพรวมของการบริหารองค์กรโดยรวมได้

3. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ต่อการให้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปจึงควรศึกษาถึงความคาดหวังในด้านการให้บริการด้านสินเชื่อด้วย เนื่องจากการให้บริการด้านสินเชื่อเป็นธุรกรรมหลักของธนาคาร ดังนั้นการทราบและเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของธนาคาร และเพิ่มลูกค้าในอนาคตได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ. : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- มนตรี จริยมหาวงศ์. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยปตท. กล้วยน้ำไท ในสถานีบริการน้ำมันปตท. เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา บุณนาค.(2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2538).*พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2525*.พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วรรธน์ หวังเลิศกุลชัย.(2546).*ความคาดหวังและการได้รับบริการของธนาคารออมสิน*.สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) .กรุงเทพฯ. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์.(2541).*การวิจัยเชิงปฏิบัติ*.พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิเชียร ยงรัตนกิจ, ไมตรี อินชนบท และสมชาย สงวนประสาทพร. (2540). *ระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่อยู่ในเขตเคลียร์เดียวกัน*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.
- วิไลลักษณ์ สุวรรณศักดิ์ชัย. (2549).*พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการผ่านทางธนาคารอัตโนมัติของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) .กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์.(2548) *รายงานประจำปี*.

- ธเนศ เทพพิทักษ์. (2546). *ความคาดหวังและการรับรู้ในบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีบีเอสไทยธนฯ จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2548). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*.พิมพ์ครั้งที่ 15.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540).*ความคาดหวังต่อการเข้าศึกษาของผู้นำท้องถิ่นในโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับกำนันผู้ใหญ่บ้านและผู้นำท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี*. ปริญญา นิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่).กรุงเทพฯ. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นพดล พลายระหาญ,จินตนา วิทยาธารวงศ์. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคาร สาขาสะดวกใช้ ในเขต กทม. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- บรรหาร ราชมณี. (2529).*ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3.กรุงเทพฯ :* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประดิษฐาพร จันทโรลิต. (2548).*ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ SCB EASY NET ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).*สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- พัลลภ กฤตยานวิธ. (2548, กรกฎาคม-กันยายน).*ลักษณะพิเศษของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในประเทศ ไทย. วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ 1(42) : 50-54.*
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542) *สถิติเศรษฐกิจและธุรกิจ* หน่วยที่ 1-8.นนทบุรี : โรง พิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศุภมาส ชาญธวัชชัย. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวทางในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) .*สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) .กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). *การวิจัยการตลาด(Marketing Research)*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร. _____.(2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สุนีย์ ธีรดากร. (2525) *จิตวิทยาการศึกษา* .พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิง ปากเกร็ด
- สมยศ นาวิการ. (2538).*การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สุวรรรัตน์ ชูไพฑูรย์; สมชัย อัครวิทยาภูมิ และชาญชัย ตระกูลสุขอนันต์. (2542). *การศึกษาแนวโน้มการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ จันทน์โฮม. (2525). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.

สุภารัตน์ อนุการ. (2547). *ความคาดหวังและแนวโน้มพฤติกรรมผู้ที่ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์กับบริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ : สืขากัณฑ์การพิมพ์.

Armstrong and Kotler. (2003). *Marketing: An introduction*, 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Funk & Wagnalls. (1963). *Dictionary of the English Language*. New York : Harper & Row.

Hersey and Blanchard. (1982). *Management of Organization Behavior*. London : Penguin Book.

Kolter, Philip. (1997). *Analysis, Planing, Implementation and Control* 9th ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company.

Kolter, Philip. (2000). *Marketing Management. Millennium ed.* New Jersey: Prentice-Hall.

Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing customer perceptions and expectations*. New York : The Free Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988 ,Spring). *SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality*. *Journal of Retailing*. : 12-40.

Schiffman, Leon G. and Leslie , Lazar Kanuk. (2000). *Consumer behavior*. 7th ed. Upper Saddle River. New Jersey : Prentice-Hall.

Yamane, Taro. (1967). *Statistic, AN Introductory Analysis* 2nd ed. New York: Harper and Row.

แหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์

www.ghb.co.th

www.ghbhomecenter.com

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เพื่อทำการวิจัยเรื่อง

ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษาเรื่อง **ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล** จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีความลับใดๆต่อผู้ตอบ โดยการเสนอผลการวิจัยจะเป็นภาพรวมเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้จัดทำขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ 20 - 29 ปี
☐ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี
☐ 50 - 59 ปี
☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า/หม้าย
4. การศึกษาสูงสุด
☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ปวส./อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ
 - () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - () พนักงานบริษัทเอกชน
 - () ค้าขาย
 - () ธุรกิจส่วนตัว
 - () อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - () 10,001-20,000 บาท
 - () 20,001-30,000 บาท
 - () 30,001-40,000 บาท
 - () ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
7. ประเภทที่อยู่อาศัยที่ท่านกู้ซื้อ
 - () คอนโด/ห้องชุด
 - () ทาวน์เฮาส์
 - () บ้านแฝด
 - () บ้านเดี่ยว
 - () อาคารพาณิชย์
 - () ที่ดินเปล่า
8. วงเงินกู้ที่อยู่อาศัยของท่าน
 - () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท
 - () 500,001-1,000,000 บาท
 - () 1,000,001-1,500,000 บาท
 - () 1,500,001-2,000,000 บาท
 - () ตั้งแต่ 2,000,001 บาท ขึ้นไป
9. ช่องทางใดบ้างต่อไปนี้เป็นที่ท่านทราบว่าสามารถชำระเงินกู้ ธอส.ได้(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () ชำระผ่านบัตร ATM ของ ธอส.ที่ตู้ ATM ของ ธอส.
 - () จุดรับ-จ่ายเงิน (PAY- POINT)
 - () เคาน์เตอร์ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post)
 - () เคาน์เตอร์ทำการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร(ธกส.)
 - () เคาน์เตอร์ ทีโอที (PAY AT TOT)
 - () เคาน์เตอร์ธนาคารนครหลวงไทย
 - () เคาน์เตอร์ AIS
 - () หักผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์
 - () ไม่ทราบ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

คำชี้แจง : โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง_____ที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน **เพียงช่องเดียวเท่านั้น**

ท่านคาดหวังมากน้อยเพียงใดต่อบริการในด้านต่างๆต่อไปนี้ของธนาคาร

1. ลักษณะที่สัมผัสได้

ลักษณะที่สัมผัสได้	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. จำนวนสาขาที่มีให้บริการ					
2. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
3. ความเพียงพอของเคาเตอร์ให้บริการ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น บัตรคิว ที่นั่งรอ หนังสือพิมพ์ ที่วี					
5. ความเพียงพอของพนักงานที่ธนาคารจัดไว้บริการลูกค้า					
6. การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ					
7. การชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต(Internet Banking)					
8. การชำระผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)					
9. การชำระผ่านทางโทรศัพท์บ้าน (Tele Banking)					
10. การชำระผ่านระบบ ATM ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ					

2. ด้านความเชื่อถือได้

ความเชื่อถือได้	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
11. ความถูกต้องแม่นยำของระบบที่ให้บริการ					
12. ความปลอดภัยของสถานที่สำหรับลูกค้า					
13. ความทันสมัยและความถูกต้องของระบบข้อมูล					
14. การมีประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบไฟฟ้า					

3.ความสามารถตอบสนอง

ความสามารถตอบสนอง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
15. ความรวดเร็วของขั้นตอนในการรับชำระเงินกู้					
16. ความทันสมัยและความรวดเร็วของเครื่องมือที่ใช้ในธนาคาร					
17. ความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน					
18. ความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ					

4.ความแน่นอน

ความแน่นอน	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
19. ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน					
20. ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน					
21. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน					
22. ความรอบรู้ของพนักงานในการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ					

5.ความเข้าใจลูกค้า

ความเข้าใจลูกค้า	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
23. ความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียมกันของพนักงาน					
24. ความเต็มใจ และเป็นกันเองของพนักงานบริการในการตอบคำถาม					
25. อภัยและมีความอ่อนน้อมของพนักงาน					
26. การบริการตามลำดับก่อนหลังของพนักงานไม่ลดขั้นตอนให้ลูกค้าบางคนเป็นพิเศษ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวปารณีย์ เหลืองเพราพิริศ

วัน เดือน ปีเกิด

23 มิถุนายน 2517

สถานที่เกิด

จังหวัดกรุงเทพฯ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

544 ซ.อ่อนนุช ถ.สุขุมวิท 77 เขตสวนหลวง

กรุงเทพฯ 10250

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

พนักงานการเงิน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540

เศรษฐศาสตร์บัณฑิต

จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2550

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ