

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพของการ
บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวดารารัตน์ ดวงเดช

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กุมภาพันธ์ 2551

จำนวนหน้า : 104 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่ และศึกษาถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และเคยมาใช้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก จำนวน 300 คน จากสถานธนาอนุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่ ทั้ง 3 แห่ง คือ สถานธนาอนุบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ 1 (ท่าแพ) สถานธนาอนุบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ 2 (ช้างเผือก) และสถานธนาอนุบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ 3 (ประตูเชียงใหม่) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสัดส่วนเพศชาย และเพศหญิงที่ใกล้เคียงกันมาก มีอายุระหว่าง 21-40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่เคยใช้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ 3 (ประตูเชียงใหม่) มากที่สุด และเคยใช้บริการจํานำโรงรับจํานำเอกชน และไม่ได้กู้ยืมเงินนอกระบบ

พฤติกรรมการใช้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในปีที่ผ่านมาจำนวน 2 ครั้ง เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา และช่วงวันที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการ และมีวัตถุประสงค์หลัก คือ มีความจำเป็นที่ต้องใช้เงินมากที่สุด ผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากจะนำทองรูปพรรณมาจำนำ แต่ไม่ได้จำนำสิ่งของเหล่านั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนของบุตร แต่จะใช้บริการการจำนำเพื่อตนเอง ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนที่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และมาใช้บริการที่สถานธนานุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ถือว่าการใช้โรงรับจำนำเป็นเรื่องปกติธรรมดา ไม่น่าอับอาย โดยระบุว่าโรงรับจำนำมีความสำคัญกับชีวิตประจำวัน อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ย/อัตราเงินให้กู้ก่อนการเข้าใช้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการของสถานธนานุบาลเทศบาล จ.เชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยทางด้านความสามารถ ปัจจัยทางด้านความสุภาพ ปัจจัยทางด้านความเข้าใจลูกค้า ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยทางด้านความคงเส้นคงวา ปัจจัยทางด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ปัจจัยทางด้านความปลอดภัย ปัจจัยทางด้านลักษณะภายนอก สำหรับปัจจัยทางด้านความสะดวก ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่น การมีน้ำดื่มให้บริการ มีหนังสือ/วารสารให้นั่งอ่านระหว่างรอรับบริการ และพื้นที่จอดรถของผู้มาใช้บริการมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ