

ชื่อเรื่อง	:	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาอโยธยาสะแก จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางอัจฉรา ทิพย์วงศ์
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	กุมภาพันธ์ 2553
จำนวนหน้า	:	87 หน้า
คำสำคัญ	:	ความคาดหวัง ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ ธนาคารออมสิน

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาอโยธยาสะแก จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และจรรยาบรรณของพนักงานด้านสินเชื่อเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ และจัดทำรายงานเชิงบรรยาย ประชากรที่ใช้ศึกษาคือผู้ใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทที่ยังคงมีบัญชีสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาอโยธยาสะแกจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แบบทราบประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 260 ราย และทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบโครงสร้าง ซึ่งผ่านการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมทางสถิติคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.97 ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าฐานนิยม และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Paired T-test

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นเพศชายและเพศหญิงในอัตราส่วนที่เท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ย 18,291.39 บาทต่อเดือน และมีที่พักอาศัยอยู่

ในอำเภอคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผลการศึกษาในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่ อธนาคารออมสินสาขาคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและผลที่ได้รับจากการใช้บริการอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจสูงสุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า จรรยาบรรณของพนักงาน รูปลักษณ์ของธนาคาร และการดูแลเอาใจใส่ตามลำดับ สำหรับผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการจริง คะแนนความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ จรรยาบรรณของพนักงาน การตอบสนองลูกค้า รูปลักษณ์ของธนาคาร และการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

เมื่อทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของความคาดหวังและผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการจริง ตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน รวมถึงจรรยาบรรณของพนักงานด้านสินเชื่ อของธนาคาร ด้วยค่าสถิติที พบว่า ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และจรรยาบรรณของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 สามารถแปลผลได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังใกล้เคียงกับผลที่ได้รับจากการใช้บริการจริง ในปัจจัยดังกล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตามมีปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่เพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น ที่มีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของความหวังและผลที่ลูกค้าได้รับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการพบปัญหาในการมาใช้บริการระดับน้อย แต่อย่างไรก็ตามประเด็นปัญหาเรื่องทีจอครรมิไม่เพียงพอต่อการใช้บริการพบว่าเป็นปัญหาระดับปานกลางที่ผู้บริการควรให้ความสำคัญ