

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขาป่าซาง จังหวัดลำพูน
ผู้เขียน	อภิชาติ เสนจันทร์ดิไชย
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชากพ พันธุ์เพ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาป่าซาง จังหวัดลำพูนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาป่าซาง จังหวัดลำพูน จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-54 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาป่าซาง ไม่เกิน 1 ปี ใช้บริการสินเชื่อธนาคารสินเชื่อส่วนบุคคล ไททอง ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย 1 – 5 ครั้ง ใช้บริการวันวันจันทร์ และมีช่วงเวลาการใช้บริการ 8.30-10.30 น.

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของธนาคารจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของธนาคาร โดยรวมในระดับมาก หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีระดับความพึงพอใจมากด้านความมีธรรมาจริยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความสามารถในการให้บริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

พิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้พึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความ

ต้องการของผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความสามารถในการให้บริการพึงพอใจสูงสุดคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ด้านการเข้าถึงบริการพึงพอใจสูงสุดคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายในการติดต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตรพึงพอใจสูงสุดคือพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านการติดต่อสื่อสารพึงพอใจสูงสุดคือการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือพึงพอใจสูงสุดคือการเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัยพึงพอใจสูงสุดคือมีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลงสิทธิ์ใช้บริการของลูกค้าและพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าพึงพอใจสูงสุดคือพนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักพึงพอใจสูงสุดคืออุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร

ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในการใช้บริการกับธนาคารคือเก้าอี้สำหรับการนั่งรอไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุด และช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้ามากที่สุด รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการและ ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป ที่จอดรถไม่เพียงพอและสถานที่ไม่เหมาะสมทำให้จอดยาก ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย และห้องน้ำไม่เพียงพอ

การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของธนาคาร ออมสิน สาขาป่าซาง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันตามลักษณะอาชีพที่แตกต่างกัน ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของธนาคารจำแนกตามอาชีพพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของธนาคาร แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านด้านความมั่นคงปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05