

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่
ของธนาคารออมสินสาขาบางแค กรุงเทพมหานคร
โดย : นางสาวศิริพร นันทมงคล
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร.วิจิตร สุพินิจ)

..... / /

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการ ให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาบางแค จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น 0.93 เก็บ รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาบางแค จำนวน 330 คน และผลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.15 อายุ 21 – 40 ปี ร้อยละ 33.04 ระดับ การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 60.91 อาชีพ รับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 41.21

2) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาบางแคใน ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดด้าน บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านรวดเร็วเป็นอันดับที่ 2 ลูกค้าที่ความพึงพอใจระดับ มากด้านกระบวนการบริการ ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ด้านเอกสาร และด้านสถานที่บริการ ตามลำดับ

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทำธุรกรรมของฝ่ายสินเชื่อธนาคาร ออมสิน สาขาบางแค ไม่แตกต่างกัน

Abstract

Research Title : Complacency the choice in credit service
 of The Government Savings Bank Bang Khae Branch Bangkok
 Researcher : Miss Siriporn Nantamongkol
 Degree : Master of Business Administration
 Major : General Management
 Advisor :
 (Dr.Vijit Supinit)
 / /

This study purpose was to study and compare customers' satisfaction services of Credit Department, Government Saving Bank Bang Khae Branch which classified by service users status. This study use survey research method to collect data from 330 customers Credit Department, Government Saving Bank Bang Khae Branch by adopting 0.93 confidentially interval questionnaire as data collecting tools. Statistical analysis was composed of percentage, mean, standard deviation, t-test, F – test and Scheffe's Multiple Contrasts Method.

The study result found that

1) Majority of service users were ladies at 55.15 %, age between 21 to 40 years old at 33.04 %, Bachelor's degree holders at 40.00 %, monthly income more than 15,001 baht at 60.91% and occupation as bureaucrats/state enterprise officers at 41.21%

2) In overview, Customer's satisfaction toward the services of Credit Department, Government Saving Bank Bang Khae Branch were in the high level. Consideration in each aspect found that the customers' highest satisfaction was the service personnel aspect followed by speed of services, service process, information, public relation documents and service facilities respectively.

3) Hypothesis testing result found that service users who had different sex, monthly income and occupation had totally indifferent satisfaction services of Credit Department, Government Saving Bank Bang Khae Branch.