

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ
กองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัด
พะเยา

ผู้เขียน

นางกนกรัตน์ ชื่นโกมล

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชุสานติ

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการ
ให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา การเก็บรวม
ข้อมูลใช้แบบสอบถามเก็บจาก ประธานกลุ่มหรือคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านที่ใช้บริการ
สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวน 103 กองทุน
เป็นกองทุนหมู่บ้านที่ยังใช้บริการบัญชีกองทุนหมู่บ้าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา
ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 50-59 ปี
การศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่า เป็น
ประธานกองทุนหมู่บ้านระยะเวลามากกว่า 24 เดือน จำนวนสมาชิกในกองทุนหมู่บ้านมี มากกว่า
120 ราย สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีความประสงค์ขอกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านต่อยอดกับธนาคาร
ออมสินมากกว่า 50 ราย มีจำนวนเงินกู้ที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายอยู่ 10,001-15,000 บาท อายุ

ทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 3 ปี วงเงินสินเชื่อที่กลุ่มประสงค์ขอู้กับธนาคารออมสิน มีวงเงินตั้งแต่ 8 แสนแต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก และด้านความเข้าใจลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในปัจจัยย่อยที่มีคะแนนสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้ ด้านความสามารถ ได้แก่ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน ด้านความสุภาพ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพดี ด้านความคงเส้นคงวา ได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน ด้านความปลอดภัย ได้แก่ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ด้านความสะดวก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้แก่ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย ด้านความเข้าใจลูกค้า ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

Independent Study Title Customer's Satisfaction Towards Quality Service of the
Village Fund Committee Loan of The Government Savings
Bank Dokkamtai Branch, Changwat Phayao

Author Mrs.Kanokrat Chuenkomol

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Sirikiat Ratchusanti

Chairperson

Assist. Prof. Orachorn Maneesong

Member

ABSTRACT

The objective of the independent study was to study customer's satisfaction towards quality service of Village Fund Committee Loan of the Government Savings Bank, Dokkamtai branch, Changwat Phayao. The data collection was done through questionnaires distributed to chairmen and committee members of 103 Villages Funds in which the service type of Village Fund Committee Loan of Government Savings Bank, Dokkamtai branch, Changwat Phayao. The descriptive statistics of frequency, percentage, and mean, were applied in the data analysis.

Based on the result of study, it was found that most respondents were 50-59 years old male agriculturalists with Primary School level of education. It was presented through the questionnaire's result that they could earn 5,000 baht or lower for their monthly incomes. Those respondents revealed that they had been in the position of chairman of the Village Fund for over than 24 months. In each village fund, there were more than 120 members, and it was found out that more than 50 members out of those mentioned numbers of member wanted to loan some

money from the Village Fund Committee Loan of Government Savings Bank with the aim to spend it for continuing their business. In addition, it was pointed out that the loaning fund would be allocated to each member in the amount of 10,000-15,000 baht. It was, moreover, stated that the operation length of Village Fund counted from the very beginning up to present was more than 3 years, and it found the amount of loaning budget that each village would like to loan from the Government Savings Bank was around 800,000 baht but not over than 1,000,000 baht.

According to the result of study regarding the customer's satisfaction towards quality service of Village Fund Committee Loan of the Government Savings Bank, Dokkamtai branch, Changwat Phayao, it was found the high satisfaction levels towards all service qualities as follows ; Credibility, Competence , Courtesy, Reliability, Security, Access, Communication, Responsiveness , Tangibles, and Understanding Customers in respectively.

The respondents rated the highest satisfaction in the sub-factor of service quality as follow, in Credibility was about the trustable reputation of the bank itself. The competence was in returning loans to the village fund committee loan at the determine time. In Courtesy term concerning on the polite dressing, cheerfulness, and good personality of the bankers. The Reliability regarding to the certain on-time completion of works that the bankers offered to the customers while, The Security service terms was that the bank offered to the customers. The Access was the location which convenience to explore. The Communication term was the acceptance of any opinion and suggestion given by the customers. The Responsiveness was about the banker willing to served to the customers in quick respond. The Tangibles term that was about the environment and decoration of the bank, and, finally, The Understanding of customers was about the relationship establishment between bankers and customers.