

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค. ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค. ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี และ ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค. ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค. ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี ได้แก่ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค.ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี จำนวน 250 คนนำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่กับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลโดยวิธี Scheffe'

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค. ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีความพึงพอใจใน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในระดับมาก ส่วนด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ และด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค. ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่มี เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

This research aimed to (1) investigate the customer satisfaction towards the quality of the loan service provided by the by the Chor Phor Khor credit welfare project in association whit the Government Savings Bank, Nonthaburi branch, and (2) compare customer satisfaction towards the quality of the loan service provided by the teacher welfare project in association with the Government Savings Bank, Nonthaburi branch, classified by their demographics. The independent variables included gender , age, education , occupation, level whereas the dependent variables included customer satisfaction towards the quality of the loan service provided by the Chor Phor Khor credit welfare project in association with the Government Savings Bank, Nonthaburi branch in various aspects including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research followed the survey research pattern in which questionnaires were used as a tool to collect data from a population sample group of 250 customers who used the lone service provided by the Chor Phor Khor credit welfare project in association with the Government Savings Bank, Nonthaburi branch. The data was processed statistically to analyze frequency, percentage, mean, and standard deviation. Then, the data was analyzed by t-test to find the mean of the two groups. However, the F-test was employed in the comparison of the means of two groups. If the two groups showed significant difference at the level of .05 the Scheffe' Match Pair test could be used for further analysis.

The research found that:

(1) The customers showed satisfaction at a high level towards the quality of loan service provided by the teacher welfare project in association with the Government Savings Bank, Nonthaburi branch. In particular, they had high satisfaction towards reliability, assurance, and responsiveness whereas they showed satisfaction at a medium level towards empathy and tangibles.

(2) In the comparison of customer satisfaction towards the quality of loan service provided by the Chor Phor Khor credit welfare project in association with the Government Savings Bank, Nonthaburi branch, classed by the demographics of age, and occupation, it was found that the groups had different levels of satisfaction at the significant level of .05 whereas customers of different genders, and education levels showed no difference which rejected the set hypothesis.