

241871

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืม
เงินบำนาญ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่ง
สภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวหทัย วงศ์วัชรอำพน

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของสมาชิก กองทุนบำนาญ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการ มูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมจากสมาชิกกองทุน บำนาญ-1969 ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 310 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีอาชีพ เป็นเจ้าหน้าที่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาตรี สังกัดโรงเรียนมากที่สุด มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 1969 คือ 10-15 ปี ส่วนใหญ่บริการเงินกู้ยืมที่ใช้อยู่ คือ เงินกู้สามัญ (บำนาญ-1969)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ - 1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ องค์ประกอบคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจ ด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ด้านความสุภาพ ด้านการเข้าถึงสมาชิก ด้านการ ตอบสนองสมาชิก และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพแต่ละด้านมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกดังนี้ ด้านการเข้าถึงสมาชิก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้ ด้านความสามารถ ได้แก่ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ ด้านความสุภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัด สวัสดิการกู้ยืมเงิน ด้านความไว้วางใจ ได้แก่ สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน ด้านความปลอดภัย ได้แก่ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ได้แก่ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้

Independent Study Title Member Satisfaction Towards Credit Service Quality of Provident Fund-1969 of Board of Welfare of The Foundation of The Church of Christ in Thailand, in Chiang Mai Province

Author Mrs.Sarai Wongwatcharaumpon

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Orachorn Maneesong

ABSTRACT

This independent study aimed at exploring member satisfaction towards credit service quality of Provident Fund-1969 of Board of Welfare of the Foundation of the Church of Christ in Thailand, in Chiang Mai province. Research samplings were specified to 310 members of the mentioned fund and collected by using questionnaires. The data were analyzed by using descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean.

The findings showed that most respondents were 41 – 50 years old, married, females, working as an officer, earning monthly income at the amount of 10,000-30,000 baht, graduating in Bachelor's degree, affiliating with schools, and having been member of Provident Fund-1969 for 10-15 years. Recently, they mostly took the loaning service in a type of common loan (provident-1969).

The results of the study on member satisfaction towards credit service quality of Provident Fund-1969 of Board of Welfare of the Foundation of the Church of Christ in Thailand, in Chiang Mai province showed that the respondents satisfied with the following quality compositions at high level: security, communication, competency, trust, reliability, understanding and knowing customers, courtesy, access, responsiveness, and establishment of service recognition, respectively.

The findings also presented the highest satisfied sub-compositions as mentioned above. For access composition, the highest satisfaction was the convenient location to contact. For

communication composition, the highest satisfaction was the SMS alert on mobile phone to inform about the loan transfer to members. For competence composition, the highest satisfaction was the punctuality of loan payment as promised. For courtesy composition, the highest satisfaction was the well-dress officer in polite uniform. For reliability composition, the highest satisfactions were the stability of the Board of Welfare itself and the reliable loaning service. For trust composition, the highest satisfaction was the confidence in their own rights when submitting the loaning request. For responsiveness composition, the highest satisfaction was the ability to provide advices of officers on how to choose the right type of loan, loaning interest, and the monthly pay-back. For security composition, the highest satisfaction was the security when taking loaning service from the studied organization. For establishment of service recognition composition, the highest satisfaction was the various channels to access services such as officers, telephone, facsimile, and Internet – website. For understanding and knowing customer composition, the highest satisfaction was responses of officers to members' needs.