

214208

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารออมสินสาขาแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าจำนวน 400 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ในด้านความรู้ความเข้าใจ ลูกค้าทางด้านเงินฝากมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการในระดับปานกลาง แต่ลูกค้าทางด้านสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการแต่ลูกค้าทางด้านสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการในระดับมาก และในด้านพฤติกรรมพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการบ้าง การมาใช้บริการเนื่องจากความสะดวกใช้บริการ 1 เดือน/ครั้ง แนะนำเพื่อน หรือ คนรู้จักมาใช้บริการแน่นอน และในด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอาคาร/สถานที่ทำการสาขา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

214208

The purpose of this study was to investigate attitude of clients towards service using of the Savings Bank, Maetha branch, Lamphang province. A set of questionnaires was used for data collection administered with 400 clients. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package.

Findings showed that the clients had a moderate level of knowledge and understanding on the deposit. However, credit clients had a high level of knowledge and understanding on credit. For client behavior, it was found that most of them seeked for information before using the service. They used the service because it was convenient. They used the service once a month. They also suggested the service to their friends Besides, it was found that the clients had a high level of satisfaction towards the product, structure. public relations, bank staff, management process, and physical environment.