

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและพนักงานต่อการให้บริการ
ด้านสินเชื่อบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ นายชวลิต พรทวีวัฒน์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ละอียด จงกลนี้)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ สารรัตนะ)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและพนักงานต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือดังนี้คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท 2) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสินเชื่อบริษัท 3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและพนักงาน ต่อกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการด้านสินเชื่อบริษัทและพนักงานด้านสินเชื่อบริษัททุกสาขาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 415 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยได้ตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของพนักงานได้เท่ากับ 0.79 และของผู้รับบริการได้ 0.87 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1) ผู้รับบริการด้านสินเชื่อบริษัทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทอยู่ในระดับ "มาก" เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ที่พอใจในระดับมากมีเรื่องของสภาพแวดล้อม, พนักงานและการอำนวยความสะดวก ที่พอใจระดับ "น้อย" คือเรื่องการบริหารด้านข้อมูลข่าวสาร

2) พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความรับผิดชอบในงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน สถานภาพการทำงานและการบังคับบัญชา

3) ผู้รับบริการด้านสินเชื่อและพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความเห็นว่า กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในภาพรวมควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ยกเว้นเรื่องที่ได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "มาก" คือเรื่อง ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติและ ขั้นตอนการอนุมัติ

THESIS TITLE : A STUDY OF THE CUSTOMERS AND THE PERSONNEL'S
OPINION CONCERNING THE SERVICES OF CREDIT SECTOR,
CMIC FINANCE AND SECURITY CO.,LTD. (PUBLIC)
IN THE NORTHEAST.

AUTHER : MR.CHAVALIT PORNTAWEEWAT

THESIS ADVISORY COMMITTEE :

La-Eard Chongolnee.....CHAIRMAN

(Associate Professor Dr.La-Eard Chongolnee)

Wirot.....Member

(Assistant Professor Dr.Wirot Sanrattana)

ABSTRACT

The main purpose of this research was to study the opinions of customers and personnel's concerning the services of the credit sector in the CMIC FINANCE AND SECURITY CO., LTD. (PUBLIC) in the Northeast.

The specific objectives of this study were : 1) to study satisfaction of the customers concerning the services of the credit sector, 2) to investigate satisfaction of the personnel in the credit sector, 3) to study the opinions of the customer and the personnels concerning the process of services.

The sample subjects consisted of 415 customers and credit sector personnel two sets of questionnaire, with reliabilities of 0.79 for the personnel and 0.87 for the customers, were employed to collect data. The computer program SPSS/PC⁺ was utilized to calculate percentages, arithmetic mean ($\bar{X}$), and standard deviation (S.D.).

The Research Findings.

1. It was found that the customers who availed themselves of the services in the credit sector were impressed with "high" level of satisfaction for all aspects ranking from high to low priorities as follows : surrounding condition, services personnel, services convenience, and information services.

2. The credit sector's personnel perceived satisfaction of their work at "high" level for all aspects ranking from high to low priorities as follows : working responsibility, acceptance, work achievement, working condition, and administrative management.

3. The opinions of customers and the credit sector personnel concerning the improvement of overall services of the credit sector were viewed at "low" level, except the process of filing and approval of an application were at "high" level.