

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน
สาขาโรบินสันสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ชื่อนักศึกษา
รหัสประจำตัว

ชยพล บุญบำรุง
56B53170104

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาโรบินสันสระบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาโรบินสันสระบุรี และ 3) เพื่อศึกษาประเภทสินเชื่อที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาโรบินสันสระบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขาโรบินสันสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคารออมสินสาขาโรบินสันสระบุรี จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 16 มกราคม 2559 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 782 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาโรบินสัน จังหวัดสระบุรี เป็นเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากัน มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 40,000 บาท ลูกค้าให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาโรบินสัน จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่ คือ ธนาคารมีสถานที่ตั้งสะดวก เหมาะสมที่จอดรถเพียงพอพนักงาน มีความซื่อสัตย์ตรงต่อเวลามีความน่าเชื่อถือไม่มีความซับซ้อนในกระบวนการให้บริการ ธนาคารมีการรับประกันหากเกิดกรณีที่ผิดพลาดต่อการให้บริการและพนักงานมีความเป็นกันเอง และดูแลเอาใจใส่

ผลการวิจัยพบว่า

1. จากการศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาโรบินสัน จังหวัดสระบุรี โดยรวม พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการให้ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้า ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขาโรบินสัน จังหวัดสระบุรี ในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

3. ประเภทสินเชื่อ โดยรวม พบว่าลูกค้าที่มีสินเชื่อที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาโรบินสัน จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน และพบว่าลูกค้าสินเชื่อธุรกิจให้ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาโรบินสัน จังหวัดสระบุรี มากกว่า ลูกค้าสินเชื่อบุคคล เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้า ที่สินเชื่อแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขาโรบินสัน จังหวัดสระบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ สินเชื่อ

Independent Study Title	Service Quality of Loans from the Government Savings Bank Robinson Branch Saraburi Saraburi Province
Student	Chayapon Boonbumrung
Student ID	56B53170104
Degree	Master of Business Administration
Field of Study	Business Administration
Independent Study Advisor	Dr.Pattarapon Chummee

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the quality of the loan service of Government Savings Bank (GSB), Robinson Saraburi Branch, 2) to study the personal factors affecting the service quality of GSB, Robinson Saraburi Branch, and 3) to study the types of loans affecting the service quality of GSB, Robinson Saraburi Branch. The population of this research consisted of all the loan customers of GSB, Robinson Saraburi Branch. This research used the data from a total of 782 loan customers of GSB, Robinson Saraburi Branch on January 16, 2016. The research instrument for this study was a questionnaire. The data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation and t – test and One – Way ANOVA. The results of this study showed that: the sample consisted of an equal number of men and women aged 26-35 years; holding a Bachelor’s degree; employed by corporations and the private sector; and with a monthly income of 25,001 - 40,000 baht. The participants in the sample were satisfied with the quality of the loan service of GSB, Robinson Saraburi Branch in the following areas: convenient location; enough parking spaces; honest, punctual and reliable employees; uncomplicated process; bank guarantee in case of any service related errors and; friendly and empathic employees.

The analysis results can be summarized as follows:

1. Overall, the participants rated all the areas of the loan service quality of GSB, Robinson Saraburi Branch at a high level.
2. When individual aspects were considered, the analysis revealed that gender did not affect the level of satisfaction for any of the areas of the service quality, thus rejecting the established hypothesis.
3. Overall, the different types of loans did not produce different levels of satisfaction with the service quality of GSB, Robinson Saraburi Branch. The business loan customers had higher levels of satisfaction than the personal loan customers. When individual aspects were considered, customers of different types of loans had different levels of satisfaction with the service quality in terms of responsiveness at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Service Quality, Loan