คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

Quality of Loan Service by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet Province

คุณากร สืบสายอ่อน[1] ลัสดา ยาวิละ[2] จิระภา งามสุทธิ[3]
Khunakon Suepsaion, Lasda Yawila, Jirapa Ngamsuthi

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์งานวิจัยนี้คือ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 2) คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Received: 2023-07-02 **Revised:** 2023-07-17 **Accepted:** 2023-07-21

[1] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Faculty of Managemnt Science, Pibulsongkeam Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: ballza5573@gmail.com

[2] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Faculty of Managemnt Science, Pibulsongkeam Rajabhat University

[3] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Faculty of Managemnt Science, Pibulsongkeam Rajabhat University

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ; ธนาคารออมสิน

Abstract

The objectives of this research were to 1) Quality of Loan Service by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet province 2) Study the relationship between service satisfaction with by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet province 3) Study personal factors with by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet province. A questionnaire was used as a research instrument for data collection from 400 people. The research results were Satisfaction with the use of credit service satisfaction with by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet Overall high level is Accommodation, Acceptability, Availability and Affordability 2) Quality of Loan Service by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet province Overall high level is Angibility, Empathy, Assurance, Responsiveness and Reliability 3) Comparison of Personal factors to Age, Education, Status, Occupation and Income Different affect Quality of Loan Service by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet province, with a statistical significantly Level 0.05 4) Satisfaction Service relationship have Quality of Loan Service by the Government Savings Bank, Salokbat Branch, Kamphaengphet province. with a statistical significantly Level 0.05

Keywords: Quality of Loan Service; Government Savings Bank

.

บทนำ (Introduction)

จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่กินระยะเวลาเกือบสองปี ผลประกอบการระบบธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนปัญหาคุณภาพหนี้และพอร์ตหนี้ที่เข้ามาตรการช่วยเหลือทางการเงินที่ลดลงสะท้อนปัญหาเศรษฐกิจไทยหลายด้าน เช่น โครงสร้างเศรษฐกิจที่มีธุรกิจที่เผชิญผลกระทบหนักจากโควิดในสัดส่วนสูง ปัญหาขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ และสถานะทางการเงินของครัวเรือนที่ด้อยลงอีกหลังโควิด ซึ่งธนาคารพาณิชย์ก็คงแก้ปัญหาและเร่งปรับตัวเฉพาะหน้าเพื่อหาวิธียืนยันรายได้ทางเลือกของลูกค้า การหาลูกค้าศักยภาพที่มีจำนวนน้อยลง การลดต้นทุนในมิติต่างๆ รวมถึงการหาโอกาสจากโมเดลธุรกิจใหม่ๆ ที่มากไปกว่าโลกการเงินแบบเดิม ซึ่งแม้จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ลูกค้าได้กว้างและหลากหลายขึ้นกว่าเดิม และพอจะมีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจประคองการเติบโตไว้ได้ แต่คงไม่สามารถเปลี่ยนให้กลายเป็นการเติบโตที่ยั่งยืนได้ หากไม่ได้มีการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจหลังจากโควิดจบอย่างจริงจัง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินภาคเอกชนที่มีความสำคัญที่สุดในประเทศไทย ที่ได้รับการกำกับดูแลจากธนาคารแห่งประเทศไทย เพราะมีเงินฝากและจำนวนเงินให้กู้สูงสุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ และในการออกผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อนำเสนอให้บริการลูกค้า ซึ่งจะต้องผ่านการเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยผลิตภัณฑ์ทางการเงินของแต่ละธนาคารจึงมีหลักการและพื้นฐานใกล้เคียงกันในแต่ละธนาคาร ทั้งรูปแบบของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยและเงื่อนไขต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายและแผนการตลาดของแต่ละธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันธนาคารมีการแข่งขันช่วงชิงลูกค้ามากขึ้น ซึ่งอาจจะเกิดจากสภาวะเศรษฐกิจและสถานการณ์การต่างๆ ทั้งทางด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆลฯ อีกทั้งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ มากขึ้น จึงทำให้การแข่งขันช่วงชิงลูกค้ามีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ธนาคารต่างๆ พยายามเร่งพัฒนาการให้บริการเพื่อดึงดูดลูกค้าไปเข้าไปใช้บริการของธนาคารตนเอง จึงเป็นเหตุผลที่ควรให้ความสำคัญกับการหาวิธีการหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ลูกค้าเดิมเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร และสร้างลูกค้าใหม่ ให้เข้ามาใช้บริการธนาคาร ซึ่งจากการแข่งขันกันสูงของธนาคาร ทำให้ธนาคารแต่ละแห่ง ต้องปรับวิธีการหรือกลยุทธ์การให้บริการเพื่อตั้งเป้าที่จะทำส่วนแบ่งการตลาดให้มากที่สุด เพื่อดึงรายได้เข้าธนาคารสามารถฉกฉวยโอกาสในการได้ลูกค้ารายได้ใหม่และบริการที่ให้ต้องดีกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการมากกว่าการเพิ่มยอดขายจากฐานลูกค้าเดิม ทำให้ธนาคารต่างๆ ได้มีการนำวิธีการและกลยุทธ์ต่างๆ เช่น การบริการ การขาย และเทคโนโลยีใหม่ๆ ฯลฯ เข้ามาเป็นองค์ประกอบสำคัญในด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (กิตติยา โตธนะเกษม, 2561)

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรับรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝากและรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควรและเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประหยัด และมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันธนาคารออมสินได้ดำเนินงานโครงการสินเชื่อประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนทั่วไป สามารถเข้าสู่ระบบ โครงสร้างทางการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกนในทุกระดับ และยังส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นฐาน ซึ่งมีแหล่งเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพอย่างยุติธรรมและหลุดพ้นจากวงจรการกู้เงินนอกระบบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยเกิดจากการที่รัฐบาลต้องการแก้ไขปัญหาให้ประชากรฐานรากที่ประสบปัญหาทางการเงินเป็นจำนวนมาก มีต้นทุนในการดำรงชีพที่สูง ทำให้เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจหรือไม่ได้รับโอกาสในการเข้าสู่บริการทางการเงินในระบบเท่าที่ควร หากสามารถนำบุคคลกลุ่มนี้เข้าสู่บริการทางการเงินในระบบได้จะทำให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ดีขึ้น รัฐบาลจึงมอบหมายให้ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินการให้บริการสินเชื่อโครงการสินเชื่อประชาชนโดยมุ่งเน้นสนับสนุนกลุ่มลูกค้าฐานรากซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในระบบเศรษฐกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและสนับสนุนผู้ประกอบการรายยอย

ให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความ เป็นอยู่ให้ดีขึ้นนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจโดยรวมและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมลงอีกด้วย

ธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นธนาคารที่ให้บริการลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านสลากออมสิน ด้านรับชำระค่าบริการ และด้านบัตรเครดิต จากรายงานต้นเงินกู้คงเหลือภาพรวมทั้งประเทศของธนาคารออมสิน จากปีบัญชี 2564 มียอดอยู่ที่ 1,436,755.26 ล้านบาท ปีบัญชี 2563 อยู่ที่ 1,487,942.81 ล้านบาท และปีบัญชี 2562 อยู่ที่ 1,560,167.43 ล้านบาท ส่วนยอดต้นเงินกู้คงเหลือจากการปล่อยสินเชื่อของสาขาสลกบาตร นั้นมีทิศทางเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับในภาพรวมทั้งประเทศ โดยในปีบัญชี 2564 อยู่ที่ 1,436.76 ล้านบาท ปีบัญชี 2563 อยู่ที่ 1,487.94 ล้านบาท และปีบัญชี 2562 อยู่ที่ 1,560.16 ล้านบาท แม้ยอดต้นเงินกู้คงเหลือของสาขาสลกบาตรจะเพิ่มขึ้นในแต่ละปี แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ที่ยังคงรุนแรงทำให้มีเสียงสะท้อนว่าลูกค้าไม่กล้าเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร อีกทั้งลูกค้าส่วนใหญ่เรียกร้องให้มีการบริการด้านสินเชื่อทางออนไลน์เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคารโดยตรง และประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 ที่ธนาคารต้องดำเนินงานด้านสินเชื่อตามนโยบายภาครัฐที่มีการให้สินเชื่อกับประชาชนที่มีผลกระทบจากโควิด-19 และมีผู้ที่ต้องการสินเชื่อกันมากขึ้น ซึ่งภาระงานของธนาคารออมสินนั้น มีการทำงานที่หลากหลาย พนักงานต้องรับผิดชอบหลายด้าน เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อเป็นจำนวนมาก ทั้งการทำสัญญากู้เงิน การปรึกษาปัญหาการชำระหนี้ ฯลฯ ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อ โดยการทำสัญญาเงินกู้แต่ละรายต้องใช้เวลาในการสอบถามรายละเอียดในการขอกู้และเขียนลงในเอกสารบันทึกข้อมูลลูกค้าที่บางข้อมูลที่จำเป็นอยู่ในระบบเอกสาร ทำให้ใช้เวลานาน เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ซึ่งอาจมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ และในเขตตำบลสลกบาตร ยังมีธนาคารคู่แข่งที่ให้บริการทางด้านการเงินและสินเชื่อคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงเทพ อีกด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่า ธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร มีผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อเป็นจำนวนมาก การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ได้พบเห็นปัญหาต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ จึงมีความสนใจศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน เพื่อที่จะได้ทำให้ทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการหรือไม่ โดยหวังนำประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ มาพัฒนาและปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องของสาขาเอง และ ขยายผลในการใช้พัฒนากับสาขาอื่นๆ อีกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นลูกค้าผู้กู้สถานภาพปกติจำนวนทั้งสิ้น 8,039 ราย (ข้อมูลจากธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร เดือน ตุลาคม 2564) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727-728) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน และเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคลาดเคลื่อน 5% จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยเป็นแบบชั้นภูมิตามจำนวนประเภทกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ตาราง 1 แสดงประเภทกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

ลำดับ	ประเภทลูกค้า	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1.	ลูกค้าบุคคล	7,284	362
2.	ลูกค้ากลุ่มเอสเอ็มอีและธุรกิจ	551	27
3.	ลูกค้ารายย่อยและนโยบายของรัฐ	204	11
	รวม	**8,039**	**400**

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้ แจกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้กู้สถานภาพปกติ จนครบจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม เป็นการทดสอบรายข้อ โดยข้อคำถามที่ใช้ได้ในขั้นตอนนี้ ค่า IOC ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งจากการทดสอบความเที่ยงตรง มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00

4.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากข้อ 1 ทำสำเนาแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (pretest) กับกลุ่มที่มีคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์

ความเชื่อถือได้จากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha – Coefficient) ของ ครอนบาท (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha – Coefficient) = 0.864

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data**)** ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเอง โดยผู้วิจัยช่วยให้คำแนะนำในการตอบคำถามในแบบสอบถาม ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจคำถาม

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ เช่น ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสาร ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ คำแนะนำผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย และประกอบการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงปริมาณ ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way) โดยหาค่าความแตกต่างโดยการเปรียบเทียบแบบ LSD (Least – significant Different) เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ และใช้สถิติ Pearson Correlation เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีเกณฑ์การแปลผลขนาดของความสัมพันธ์บาร์ทซ์ (BartZ, 1999) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

คะแนน	ความหมาย
0.81 – 1.00	สูงมาก
0.61 – 0.80	สูง
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.21 – 0.40	ต่ำ
0.00 – 0.20	ต่ำมาก

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 46– 55 ปี รองลงมามีอายุ 36 – 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีสถานภาพเป็นโสด รองลงมามีสถานภาพสมรส มีอาชีพเป็นพนักงาน

บริษัทเอกชน รองลงมามีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 15,000 บาท

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ส่วนด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ธนาคารมีสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลาย เช่น สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อเป็นค่าลงทุนระยะยาว สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และสินเชื่อเงินด่วน (A-Cash) เป็นต้น รองลงมา คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ธนาคารมีสินเชื่อตามสถานการณ์บ้านเมืองอย่างเพียงพอต่อลูกค้า เช่น สินเชื่อช่วงโควิด-19

2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ธนาคารมีช่องทางให้ติดต่อด้านสินเชื่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น รองลงมา คือ เวลาเปิด – ปิดทำการของธนาคารมีความเหมาะสม (สินเชื่อ 08:30-16:30 น. ฝาก-ถอน 08:30-15:30 น.) ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดต่อทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ

2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าที่ดี รองลงมา คือ มีอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันสมัย ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอระหว่างรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ ทีวี มีน้ำดื่มไว้บริการเป็นต้น

2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทให้ลูกค้าอย่างชัดเจนและมีการลดดอกเบี้ยกรณีที่ลูกค้ามาปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญากู้ยืม

3.วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปน้อย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

เมื่อศึกษาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

3.1 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ที่ตั้งธนาคารอยู่ในที่สะดวกแก่การใช้บริการ รองลงมาคือ ความสะอาดและความสะดวกของห้องน้ำที่ให้บริการ

3.2 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับอย่างดี อยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมาไปน้อย คือ ธนาคารมีทีมงานเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคของลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น

3.3 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตามลำดับและเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและสะดวกแก่ลูกค้า

3.4 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ระยะเวลาและหลักฐานแนบในการขอสินเชื่อเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด

3.5 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชรด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานให้สนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการ และอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ รองลงมาได้แก่ ให้ความช่วยเหลือในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคาร ธนาคารมีการตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องคุณสมบัติของการขอสินเชื่อของลูกค้าก่อนที่จะให้บริการ พร้อมทั้งชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่างๆของลูกค้าอย่างเต็ม

4. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของปัจจัยบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

4.1 ด้านอายุ พิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบสอบถามที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18-24 ปี และอายุ 25- 35 ปี ส่วนรายคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4.2 ด้านระดับการศึกษา พิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนรายคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4.3 ด้านสถานภาพ พิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็นโสด และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ส่วนรายคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4.4 ด้านอาชีพ พิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบสอบถามที่มีอาชีพบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ และมีอาชีพค้าขาย ส่วนรายคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4.5 ด้านรายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาท มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาทมีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท ส่วนรายคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการบริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีผลการศึกษาแต่ละด้านดังนี้

5.1 ความพึงพอใจด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย คือ ธนาคารมีสินเชื่อตามสถานการณ์บ้านเมืองอย่างเพียงพอต่อลูกค้า เช่น สินเชื่อช่วงโควิด-19 (r = .810) ธนาคารมีสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลาย เช่น สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อเป็นค่าลงทุนระยะยาว สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และสินเชื่อเงินด่วน (A-Cash) เป็นต้น (r = .722)

5.2 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย คือ ธนาคารมีช่องทางให้ติดต่อด้านสินเชื่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น (r = .823) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อมีความรวดเร็วและเหมาะสม (r = 802) และความเหมาะสมค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดต่อทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ (r = .648)

5.3 ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย คือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าที่ดี (r = .813) มีอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันสมัย (r = .791) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (r = .629) มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการสินเชื่อ (r = .491)

5.4 ความพึงพอใจด้ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย คือ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทให้ลูกค้าอย่างชัดเจนและเป็นอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ (r = .644) มีการลดดอกเบี้ยกรณีที่ลูกค้ามาปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญากู้ยืม (r = .603) การลดดอกเบี้ยกรณีที่เป็นลูกค้าประจำ (r = .535)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาวิจัย พบประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่องของบริบทพื้นที่ เช่น สถานที่ตั้งธนาคารอยู่ในที่สะดวกแก่การใช้บริการ อุปกรณ์ที่ธนาคารใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้ามีความทันสมัย และในเรื่องของพนักงานธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งในเรื่องของการเก็บข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับอย่างดี ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีความรอบรู้เกี่ยวกับสินเชื่อต่างๆ ของธนาคารและสามารถให้คำแนะนำสิ่งที่เหมาะสมกับลูกค้าได้

เป็นอย่างดี จนทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจและลูกค้าเชื่อมั่นในการตอบสนองคุณประโยชน์ที่ดีให้กับลูกค้าได้ ตลอดจนให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ของลูกค้าอย่างเต็มใจ โดยการจัดการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าจนเกิดเป็นความพึงพอใจแก่ลูกค้าใหม่ที่อาจจะตามมาได้ อีกทั้งยังทำให้ทราบข้อมูลเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคารตลอดไป สอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (อ้างถึงใน ปาริชาต พรมโคตร, 2560) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ โมลี ชูกลิ่นหอม (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า คุณภาพการ ให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองความต้องการ โดยห้องพักสะอาดและสะดวกสบาย เครื่องใช้และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกทันสมัยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย ตลอดจนพนักงานให้บริการโดยเน้นผลประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ รวมไปถึงทั้งการให้บริการได้ทันทีทันใดตามที่ลูกค้าต้องการ พนักงานเต็มใจเสมอในการให้บริการลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ถนอมวงค์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่การให้ริการ ด้านข้อมูลบริการเงินฝาก และด้านพนักงานผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าได้พิจารณาว่า ธนาคารมีสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลาย เช่น สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อเป็นค่าลงทุนระยะยาว สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และสินเชื่อเงินด่วน (A-Cash) เป็นต้น มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ โดยทางธนาคารมีระบบการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าที่ดี ซึ่งระยะเวลาในการขอสินเชื่อและได้รับการอนุมัติเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง และธนาคารมีสินเชื่อตามสถานการณ์บ้านเมืองอย่างเพียงพอต่อลูกค้า เช่น สินเชื่อช่วงโควิด-19 อีกทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อมีความรวดเร็วและธนาคารมีช่องทางให้ติดต่อด้านสินเชื่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น ตลอดจนมีการลดอัตราดอกเบี้ยกรณีที่เป็นลูกค้า สิทธิพิเศษกรณี ชำระดีมีคืน และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของมณิสรา ยงวานิชจิต (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขายุติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ

โดยรวมอยู่ในเกณฑ์มากเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการตอบสนองการให้บริการของพนักงานสินเชื่ออยู่ในระดับที่สูงกว่าทุกด้าน เนื่องจากพนักงานสามารถแนะนำสินเชื่อได้ตรงตามประเภทกับความต้องการของลูกค้ารวมไปถึงการแนะนำโปรโมชั่นพิเศษต่าง ๆ เช่น อัตรา ดอกเบี้ยพิเศษ ส่วนลดค่าธรรมเนียม นอกจากนี้ขั้นตอนในการขอสินเชื่อ รวมไปถึงระยะเวลาในการอนุมัติและจัดทำนิติกรรมสัญญาเป็นไปอย่างเหมาะสม ตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าในปัจจุบันสอดคล้องกับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI พบว่า ผู้แบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า และความพึงพอใจที่มีต่อการรับรู้ถึงคุณค่าคือ การได้รับการบริการที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าธรรมเนียมที่จ่ายไป ส่วนด้านรับรู้ถึงคุณภาพคือ ที่ตั้งของสาขาหาได้ง่ายและสะดวกในการเดินทาง สำหรับความคาดหวังเป็นความคาดหวังกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ดี และยังคงจะมีความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ และในเรื่องของภาพลักษณ์ของธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ทำให้หากลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการใช้หรือรับบริการก็สามารถที่จะแก้ไขให้กับลูกค้าได้

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่สามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สร้างความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร โดยสามารถแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลที่มีลักษณะการแสดงออกที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้กับธนาคารออมสินที่แบ่งส่วนเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ทั้งในเรื่องของด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยอายุเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงความต้องการและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ และสถานภาพ อาชีพ มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันทั้งที่เป็นเหตุและผล ซึ่งจะเป็นได้ว่าผู้ที่มีอาชีพที่ดีและสามารถสร้างรายได้ดีเช่นกัน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยประเมินว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอย่างไร เช่น ผู้ใช้บริการที่มีมีอายุ 56 ปีขึ้นไป อาจมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 56 ปี เพราะเป็นวัยที่มีประสบการณ์ในชีวิตมานาน ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อและอาจไม่ต้องการคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่มากนักเพราะตนเองได้ศึกษามาแล้วส่วนหนึ่ง จึงอาจทำให้มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 56 ปี ที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ธนาคารอธิบายข้อมูลสินเชื่อให้อย่างละเอียดและชัดเจน ส่วนระดับการศึกษาก็อาจมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารที่มีความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้ง

แตกต่างกันออกไป ได้เช่นกัน รวมทั้งสถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ก็เป็นผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ นภวรรณ คณานุรักษณ์ (2556) ที่กล่าวว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่นิยมใช้ คือ อายุ เพศ สถานภาพ รายได้ อาชีพ และการศึกษา นักการตลาดหรือผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์จะใช้ปัจจัยส่วนบุคคลในการแบ่งส่วนเพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต และพบว่า ความ พึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน ในอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ/บริษัท ได้ดังนี้

1. จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น ธนาคารควรจะมีการสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจให้กับลูกค้า เช่น การแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้และมีความถูกต้องกับสัญญาที่ทำ และการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากลไว้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ธนาคารควรจะคำนวณและตรวจสอบการทำสัญญาให้ตรงกับการอนุมัติสินเชื่อให้ถูกต้องเพื่อที่ลูกค้าจะได้ทราบว่าตนเองนั้นได้รับวงเงินสินเชื่อที่ตรงกับที่เจ้าหน้าที่ธนาคารคำนวณให้ รวมทั้งการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เช่น การให้บริการแบบ One stop service ที่มีไว้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และในส่วนของ พนักงานให้สนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการ และการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับอย่างดีเป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรจะรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความจงรักภักดีและใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชรตลอดไป

2. จากการศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนั้น พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในเรื่องของมีการแจ้งผลการขอสินเชื่อให้กับลูกค้าทุกคน การลดอัตราดอกเบี้ยกรณีที่เป็นลูกค้าประจำ ซึ่งธนาคารควรจะเสนอนโยบายแก่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในส่วนของการลดอัตราดอกเบี้ยให้กับลูกค้าที่ขอสินเชื่อบ่อยๆ และมีประวัติการชำระเงินตรงเวลาเสมอ เพื่อที่จะเป็นช่องทางหนึ่งที่จะสามารถให้มีการแนะนำบอกต่อไปยังลูกค้าคนอื่นได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลายๆ ด้าน ดังนั้น หากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อแนะนำเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินในทุก ๆ อำเภอในจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร และนำผลไปเป็นข้อมูลในการวางแผนเป็นกลยุทธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด จนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสินเชื่ออย่างต่อเนื่องตลอดไป ตลอดจนการแนะนำบอกต่อให้กับบุคคลอื่นๆ ได้

2. ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาต่างๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องการให้บริการ รวมทั้งมีการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและใช้บริการธนาคารฯ ตลอดไป

เอกสารอ้างอิง (References)

กิตติชาติ ไพรแสนสุข. (2557). การเปิดรับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจรายการสอนภาษาอังกฤษทางโทรทัศน์ของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 6(1), 57.

กิตติยา โตธนะเกษม. (2561). ธนาคารต้องทำงานมากขึ้นรับมือกับการแข่งขันธุรกิจทางการเงิน. สืบค้นจาก www.moneymartthai.com/bank1478. (วันที่ค้นข้อมูล 25 มกราคม 2565)

ธนาคารออมสิน. (2564). ประวัติและบทบาทธนาคารออมสิน. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2564. จาก https://www.gsb.or.th/

นภวรรณ คณานุรักษ์ (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีวีแอลการพิมพ์.

เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ปกรณ์ ประจัญบาน. (2552). สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยและประเมิน. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ปาริฉัตร ถนอมวงค์. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ปาริชาต พรมโคตร. (2560). คุณภาพการให้บริการของสานักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

มณิสรา ยงวานิชจิต. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขายุติธรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

โมลี ชูกลิ่นหอม. (2563) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพงึพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วัชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, (2564). ระบบแบงก์ไทย สะท้อนภาพเศรษฐกิจใต้เงาโควิด. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2564. จาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Thai-Bank-Econ-13-09-21.aspx

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing,Vol. 64, pp. 12-40.

Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The consept of access edfinition and relationship to consumer satisfation. Medical Care, 19 (2), pp. 127-140.

Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3 rd ed.). New York: Harper and Row.