

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋วย
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

กมลรัตน์ โรจนกูร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

โดย

กมลรัตน์ โรจนกูร

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล)

วันที่ 3 เดือน ๘ พ.ศ. ๒๕๖๐

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์โชคก จรุงคนธ์)

วันที่ 3 เดือน ๘ พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาการพัฒนา

วันที่ 4 เดือน ๘ พ.ศ. ๒๕๖๐

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบด้อย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกมลรัตน์ โรจนกูร
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบด้อย จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อทราบถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เข้ารับบริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบด้อย จังหวัดลำปาง 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อในธนาคารออมสินสาขาสบด้อย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสบด้อย จังหวัดลำปาง ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วและยังไม่ปิดบัญชีเงินกู้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2549 – ธันวาคม พ.ศ. 2549 จากลูกค้าที่มีวงเงินกู้จำนวน 100,000 - 3,000,000 บาท จำนวน 129 ราย ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงและความเที่ยง แล้วนำไปเก็บข้อมูล ช่วงเดือน มีนาคม 2550 – สิงหาคม 2550 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences : SPSS)

ผลวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 43 ปี และมีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 22,924 บาท ส่วนวงเงินกู้ ผู้ให้ข้อมูลมีวงเงินกู้เฉลี่ย 394,031 บาท

สำหรับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบด้อย จังหวัดลำปาง ทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

Title	Quality of Loan Service by the Government Savings Bank, Sobtui Branch, Lampang province
Author	Miss Kamonrat Rochanakoon
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Professor Dr. Numchai Thanupon

ABSTRACT

This study on the "Quality of Loan Service by the Government Savings Bank, Sobtui Branch, Lampang province," had the following objectives: 1) to know the personal and socio-economic characteristics of the clients who obtain the loan services of the Government Savings, Sobtui branch in Lampang, and 2) to evaluate the quality of loan services following the opinions of the clients. By simple random sampling, a total of 129 respondents were clients with loan applications ranging from 100,000 to 3,000,000 baht that were approved and had savings account for the period of October to December 2006. Using a pre-tested questionnaire for its objectivity and accuracy, data were collected in March to August 2007 and analyzed using SPSS/PC program.

Results of the analyses showed that majority of the respondents were married males, aged 43 years in average, finished Bachelor's degree in average, working as government officials with average monthly salary of 22,924 baht and with loans of 394,031 baht in average.

Concerning the quality of loan services as a whole, the study showed that the respondents knew five aspects of the quality of loan services as follows: 1) external characteristics, 2) consistency or reliability, 3) confidence in giving services, 4) rapid response to inquiries, and 5) understanding of the clients' emotional needs.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจากประธานกรรมการที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ โชคก จรุงคนธ์ และกรรมการสอบร่วม รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา ที่ได้ให้ความรู้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ร่วมกันถ่ายทอดวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร เพื่อนๆ พนักงาน และลูกค้ายานาคารอมสินสาขาสบคู่ย จังหวัดลำปาง ทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา รุ่นที่ 8 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายวิจิตร โรจนกูร ผู้เป็นบิดาและนางอรพรรณ โรจนกูร ผู้เป็นมารดา พร้อมทั้งบุคคลในครอบครัวทุกท่าน ที่เป็นแรงผลักดันและเป็นกำลังใจในการศึกษาและการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

กมลรัตน์ โรจนกูร

พฤษภาคม 2550

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อและการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการบริหารจัดการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	13
แนวคิดในการประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ	19
แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการบริการ	21
ภาคสรุป	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	25
สถานที่การดำเนินการวิจัย	25
ผู้ให้ข้อมูล	25
ตัวแปร และการวัดตัวแปร	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาในการวิจัย	30
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ออมสินสาขาสบต๋อย	31
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง	35
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	46
สรุปผลการวิจัย	46
ข้อเสนอแนะ	49
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	55
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	60

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	33
2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านบุคลากร	36
3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อยในมิติด้านอาคารสถานที่	38
4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อยในมิติด้านลักษณะภายนอก	38
5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านความคงเส้นคงวา	40
6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านความมั่นใจในการให้บริการ	41
7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	42
8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	44
9 แสดงภาพรวมทุกมิติของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง	45

บทที่ 1

บทนำ

กิจการการออมสิน ได้เริ่มขึ้นในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2456 ตาม พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออมมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้งคลังออมสินขึ้น โดยสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456

ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลาย และเป็นที่นิยมของประชาชนมากขึ้น ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามครั้งที่ 2 ยุติลงรัฐบาลได้เห็นถึง คุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้น เป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจ ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 เป็นต้นมา ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้กำกับโดยทั่วไปของกระทรวงการคลัง มีสาขา 588 สาขาทั่วประเทศ (ธนาคารออมสิน, 2547: 3)

นโยบายของธนาคารออมสินแต่เดิมจะเป็นการระดมเงินออมเพียงอย่างเดียว ส่วนการให้บริการด้านสินเชื่อจะเน้นจะเป็นงานของธนาคารพาณิชย์ แต่ในปัจจุบันธนาคารออมสินได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล โดยบทบาทของการเป็นธนาคารดำเนินงานลักษณะเชิงพาณิชย์มากขึ้น การให้บริการด้านสินเชื่อจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศ เป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักที่สำคัญของทุกธนาคารในปัจจุบัน (พันธ์ทิพย์ เพ็ชรจริง, 2544: 2)

เนื่องจากการบริการ คือ หลักและหัวใจสำคัญของธุรกิจธนาคาร เพราะผู้มาติดต่อธนาคาร จะมาเพื่อใช้บริการ และพนักงานธนาคารทุกคนคือผู้ให้บริการ ฉะนั้น การให้บริการที่ดีกับลูกค้า การบริการให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความต้องการที่มาใช้บริการจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้เกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีกครั้ง เพื่อรักษากฎเกณฑ์ลูกค้าที่อยู่กว่า 26 ล้านบัญชี ธนาคารได้ปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและ

บริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ธนาคารออมสิน, 2546: 50)

ภารกิจหลักของธนาคารออมสิน

เพื่อให้ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงกำหนดภารกิจหลักไว้ดังนี้ (สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน 2545: 46)

1. เป็นธนาคารเพื่อการออม ที่ให้บริการด้านการออมทรัพย์ในหลายรูปแบบ ได้แก่ บริการรับฝากเงินทั่วไป ทั้งเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากประจำ เงินฝากสลากออมสิน และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม บริการธนาคารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ในกลุ่มนักเรียน รวมทั้งร่วมมือกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการรณรงค์และส่งเสริมการออมทรัพย์ในกลุ่มประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างนิสัยการประหยัดและการออมในประเทศ
2. เป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ที่ให้บริการทางการเงินอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทั้งในชนบทและในเมือง ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงิน
3. เป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ ที่สนับสนุนเงินทุนเพื่อการบริหารและการขยายงานของรัฐบาลและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในรูปการลงทุนในหลักทรัพย์หรือพันธบัตรของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจต่างๆ และการให้กู้เพื่อการลงทุนของรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
4. เป็นธนาคารเพื่อธุรกิจทั่วไป ที่ให้บริการทางการเงินแก่องค์กรธุรกิจทั่วไป โดยเฉพาะการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ โดยเน้นการสนับสนุนเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อสถานศึกษา นอกจากนี้ยังสนับสนุนการลงทุนในภาคเอกชน และธนาคารพาณิชย์ ทั้งในรูปของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ระยะยาว และเงินให้กู้ยืมระยะสั้น

ปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีสถานะการแข่งขันที่สูง โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์เอกชนที่ต่างประเทศเข้ามาถือหุ้นใหญ่ ที่มีจุดแข็งด้านเทคโนโลยีทางการเงินที่ทันสมัย มีขนาดองค์กรขนาดใหญ่กะทัดรัดและมีความคล่องตัวสูงในเรื่องการบริหารจัดการมาก ดังนั้นธนาคารออมสินจะต้องระดมทรัพยากรในทุกด้าน เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการ ให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ในอันที่จะนำพาธนาคารให้เจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารออมสินสามารถบริหารการดำเนินงานด้วยความสุจริตยุติธรรมเหมาะสมมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดแผน

วิสาหกิจฉบับที่ 6 พ.ศ. 2546-2549 ซึ่งเป็นแผนแม่บทในการดำเนินงานของธนาคาร โดยเฉพาะด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้าเป็นภารกิจหลักที่ธนาคารให้ความสำคัญมาโดยตลอด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าจากการมาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร (ธนาคารออมสิน, 2546: 69-70)

เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีธนาคารที่ให้บริการประชาชนด้านสินเชื่อ จำนวน 15 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน), ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และธนาคารออมสิน ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันนอกจากอัตราดอกเบี้ยแล้ว สิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่ออีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการให้บริการ การที่ธนาคารจะรักษฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เหนือความคาดหวัง ในเรื่องบริการ โดยเฉพาะพนักงานธนาคารหรือผู้ให้บริการจะต้องรู้ถึงพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารเป็นอย่างดีด้วย

จากสถานการณ์ปัญหาและความจำเป็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย อ.เมือง จ.ลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและพัฒนาบุคลากรในสาขาให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เข้ารับบริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย จังหวัดลำปาง
2. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความการรับรู้ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อในธนาคารออมสินสาขาสบตุย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงาน ในการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ดังนี้

1. ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สามารถนำผลวิจัยไปพิจารณาเพื่อกำหนดนโยบายด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อ
2. ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับพนักงานธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อ ให้เป็นที่พอใจของลูกค้า อันนำไปสู่ความเป็นเลิศในด้านบริการต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วและยังไม่ปิดบัญชีเงินกู้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2549 – ธันวาคม พ.ศ. 2549 โดยการ แบ่งกลุ่มประชากรจากวงเงินกู้ ตั้งแต่ 100,000 – 3,000,000 บาท
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อในธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ซึ่งพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานสินเชื่อ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า โดยศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างได้ประเมินหรือพิจารณาให้มีความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านในระดับใดบ้าง

ข้อจำกัดงานวิจัย

1. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งบางครั้ง ผู้ตอบอาจมีความลำเอียงในการตอบ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลไม่แท้จริง

2. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อยเท่านั้น
3. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการให้บริการของพนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อยเท่านั้น
4. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมขึ้นระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 - พฤษภาคม พ.ศ. 2550 เท่านั้น

นิยามศัพท์

การให้บริการสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อ การให้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อทุกประเภท และการให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิต การลงทุน

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารที่ได้รับการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร แล้วเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

พนักงานอำนวยการสินเชื่อ หมายถึง พนักงานผู้ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและอำนวยการสินเชื่อแก่ลูกค้า

ผู้ให้บริการสินเชื่อ หมายถึง ประชาชนผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากผลงานวิจัย ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดแนวความคิดนี้ในการดำเนินงานวิจัยได้ถูกต้อง โดยจะครอบคลุมเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อและการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการบริหารจัดการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดในการประเมินคุณภาพให้บริการสินเชื่อ

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อและการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน

คำว่าสินเชื่อ (credit) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลหนึ่งซึ่งมีต่อบุคคลอีกคนหนึ่ง สำหรับระยะเวลาหนึ่ง ลักษณะของสินเชื่อก็คือของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งในปัจจุบันไปแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่มีค่าเท่ากันในอนาคต อีกนัยหนึ่งคือ มีการให้เวลาในการชำระหนี้เป็นต้นว่าการซื้อขายเงินเชื่อ ซึ่งมีข้อตกลงให้ผู้ซื้อชำระราคาในวันข้างหน้า หรือการกู้ยืมเงินซึ่งมีข้อตกลงให้ผู้กู้ชำระคืนเงินกู้เมื่อถึงกำหนด เหล่านี้เรียกว่ามีการให้สินเชื่อหรือเครดิตแก่กันการที่ผู้ขาย หรือผู้ให้กู้ยอมตกลงดังนี้ก็เพราะเชื่อถือในคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ซื้อหรือว่าผู้กู้ว่าเป็นผู้ซื้อตรงในการชำระหนี้และเชื่อถือว่าคุณสมบัติสินหรือรายได้พอที่จะชำระหนี้ในเมื่อถึงกำหนด ตลอดจนเชื่อถือในอำนาจของศาลที่จะบังคับให้เป็นไปตามสิทธิเรียกร้องของตนด้วย สินเชื่อจึงมีมูลฐานอยู่ที่ค่าของทรัพย์สินที่มีอยู่จริงหรือที่จะมีมาในอนาคต ซึ่งเป็นหลักประกันโดยปริยายในการชำระหนี้ค่าแลกเปลี่ยนของสินเชื่อนั้น (สถาบันฝึกอบรมสหกรณ์การเกษตรแห่งชาติ, 2526: 2)

จิตติมา หันขาว (2534: 5) ได้กล่าวถึงผู้มีหน้าที่ตัดสินใจเรื่องการให้สินเชื่อ ว่าในกิจการขนาดใหญ่ผู้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อคือ กรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้จัดการฝ่ายการเงิน ในบางกิจการอาจมอบหมายให้ผู้จัดการฝ่ายการเงินเป็นผู้ดูแล สำหรับธุรกิจขนาดเล็กย่อม ฝ่ายการเงินหรือฝ่ายเครดิตอาจมีเพียงผู้จัดการ 1 คน ทำหน้าที่ด้านธุรการที่เกี่ยวกับสินเชื่อทั้งหมดก็ได้

นอกจากนั้น จิตติมา หันขาว (2534: 5) ยังได้กล่าวว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการให้สินเชื่อต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้คือ

1. ทศนคติโดยรวมของลูกค้าในอุตสาหกรรมเดียวกันต่อการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ ถ้าหากลูกค้าได้คาดหวังล่วงหน้าแล้วว่าเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของอุตสาหกรรมนี้ที่จะขายสินค้าแบบให้เครดิต ธุรกิจของเราย่อมต้องขายเป็นเงินเชื่อด้วย เช่น ธุรกิจขายของชำ จะได้รับเครดิตจากพ่อค้าส่งทุกราย ถ้าเรานำสินค้าเข้าไปขายในร้านชำแห่งนั้นเราก็ต้องขายเป็นเงินเชื่อด้วย มิฉะนั้นก็จะขายผ่านร้านชำนั้นไม่ได้ เพราะลูกค้าได้ถือเป็นธรรมเนียมแล้วว่าจะไม่ชำระค่าสินค้าเป็นเงินสดทันทีที่สินค้าเข้าร้าน

2. เงื่อนไขภาวะเศรษฐกิจที่ธุรกิจขนาดย่อมเผชิญอยู่ ภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้นมีผลต่อการตัดสินใจให้หรือไม่ให้เครดิต และรูปแบบของการให้เครดิตด้วย เช่นในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตสูงมาก ธุรกิจอาจไม่จำเป็นต้องส่งเสริมให้มีการขายเชื่อสินค้าก็ขายได้อยู่แล้ว ตรงข้ามกับในขณะภาวะเศรษฐกิจไม่ดีธุรกิจอาจจำเป็นต้องใช้นโยบายขายเป็นเงินเชื่อโดยให้เครดิตทอมนาน ๆ เพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภค

3. ภาวะการแข่งขันในท้องถิ่น การที่คู่แข่งของเราให้หรือไม่ให้เครดิตอยู่ก่อนแล้ว มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจของธุรกิจเรา

4. เงินสดของกิจการ ธุรกิจของเรามีสภาพคล่องเป็นเงินสดเพียงพอที่จะใช้หมุนเวียนในระหว่างที่รอเรียกเก็บเงินจากการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อได้หรือไม่ ถ้าเพียงพอการตัดสินใจให้เครดิตก็ทำได้ง่ายขึ้น

5. ต้นทุนของระบบการให้สินเชื่อเป็นการรวมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ในการให้สินเชื่อตั้งแต่การพิจารณาคำขอเครดิต จนถึงการอนุมัติให้เครดิตตามคำขอ ผู้บริหารของธุรกิจขนาดย่อมต้องพิจารณาว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นคุ้มกับรายได้ที่เพิ่มขึ้นหรือไม่

การปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ขอสินเชื่อเพื่อนำมาวิเคราะห์ประกอบการพิจารณาสินเชื่อนั้น ๆ และติดตามผลของสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอจะทำให้สินเชื่อนั้น ๆ มีผลดีมีประโยชน์ต่อประเทศชาติ ต่อธนาคารและต่อผู้ขอสินเชื่อเอง เจ้าหน้าที่เงินกู้ที่ขาดความรู้ความชำนาญในสภาพ และสภาวะการเงินที่แท้จริงของผู้ขอสินเชื่อปล่อยสินเชื่อไปโดยไม่ถูกต้องตามหลักการเป็นมูลเหตุให้เกิดหนี้สูญได้

การพิจารณาปล่อยสินเชื่อแต่ละธนาคาร จะไม่มีกฎเกณฑ์หรือหลักตายตัวเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน แต่ที่เหมือนกันคือ การให้สินเชื่อของธนาคารต่างมีความเสี่ยงต่อการชำระหนี้คืนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ การวิเคราะห์และติดตามผลของสินเชื่อที่ให้แก่ลูกค้าประเภทต่าง ๆ

ประเสริฐสุข เศษประสิทธิ์ (2540: 15) กล่าวถึงการวิเคราะห์ระบบงานสินเชื่อสาขาธนาคารพาณิชย์ ไว้ว่าระบบงานสินเชื่อสาขาที่ได้รับนโยบายกระจายอำนาจนี้พบว่า ความ

รับผิดชอบในงานด้านการอำนวยความสะดวกของสำนักงานสาขา อันได้แก่งานด้านการวิเคราะห์ให้ความเห็นตลอดจนพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสามารถจะกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง แต่ทั้งนี้ส่วนประกอบสำคัญยิ่งในการดำเนินงานของสำนักงานสาขาเหล่านี้ ก็คือการจัดรูปองค์กรด้านสินเชื่อโดยมีจุดประสงค์ที่จะให้เกิดการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องต้องกันตามระบบโดยกำหนดให้หน่วยงานด้านการอำนวยความสะดวกซึ่งได้แก่ความรับผิดชอบในงานด้านการวิเคราะห์ให้ความเห็นตลอดจนการเสนอขออนุมัติสินเชื่อแยกออกจากหน่วยงานด้านพิธีการสินเชื่ออันได้แก่ ภาระหน้าที่ในภายหลังที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว

จำลอง โต้ะทอง (2520: 80-81) กล่าวถึงการให้สินเชื่อการเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารพาณิชย์ว่าในปัจจุบัน นอกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้ว ธนาคารพาณิชย์นับว่ามีบทบาทสำคัญในการให้สินเชื่อการเกษตรเป็นอย่างมาก และจะเริ่มมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ได้เห็นความสำคัญในการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรมากขึ้น ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยได้ตั้งเป้าหมายให้ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารให้บริการสินเชื่อการเกษตรเพิ่มขึ้นตามปริมาณเงินรับฝากของแต่ละธนาคาร

ปริมาณเงินที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรจึงได้เพิ่มมากขึ้นทุกปีการให้บริการ สินเชื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ให้โดยตรงแก่เกษตรกรผู้กู้ และให้ผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เฉพาะส่วนที่ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้กู้โดยตรงแก่เกษตรกรได้ครบตามเป้าหมายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

การศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและพฤติกรรมในการปล่อยสินเชื่อใน 10 เขตภูมิภาคของไทย ตลอดจนสรุปลักษณะการกระจาย และความเหลื่อมล้ำในแต่ละเขต ผลของการศึกษาของเดชาชัย สังข์โบล (2519: 6) พบว่าการให้สินเชื่อโดยธนาคารพาณิชย์นั้นส่วนใหญ่ให้แกธุรกิจการค้าโดยมุ่งหวังกำไรเป็นสำคัญ ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยส่วนรวมยังมีน้อย การให้กู้ยืมยึดหลักประกันมากสินเชื่อไม่กระจายไปสู่ส่วนภูมิภาคมากนัก รัฐบาลควรออกกฎหมายที่จะเป็นประโยชน์ในการทำให้ธนาคารพาณิชย์กระจายสินเชื่อไปสู่ท้องถิ่นให้มากขึ้น การศึกษาของ พิกุล โค้วสุวรรณ (2531: 12) เรื่องการกระจายสินเชื่อโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเชิงใหม่พบว่าการกระจายสินเชื่อในสาขาพาณิชย์กรรม สาขาการก่อสร้างและสาขาอื่น ๆ ในเขตอำเภอรอบนอกมีลักษณะเท่าเทียมกันมากกว่าเขตอำเภอเมืองและนับว่าสอดคล้องกับลักษณะโครงสร้างของเศรษฐกิจในสาขาคังกล่าว แต่บริเวณอำเภอเมืองมีลักษณะไม่เท่าเทียมกันเนื่องจากโครงสร้างของธุรกิจมีลักษณะหลากหลายและขนาดแตกต่างกันมากสามารถสรุปผลดังนี้ กรณีเขต

อำเภอเมืองการพิจารณาจากหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกันในการกู้เป็นอันดับแรก โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 50-60 ความสามารถในการชำระหนี้จากองค์ประกอบของกิจการ นิสัยใจคอ ความซื่อสัตย์สุจริต และการเป็นที่ยอมรับในสังคมไม่มีความเสียหายทางการเงิน ตลอดจนความมั่นคงของธุรกิจขนาดของกิจกรรมเหมาะสมกับราคาของหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกัน แต่จะต่างจากธนาคารอื่นที่มีนโยบายที่แตกต่างกัน เช่น จากประสบการณ์ในการทำงานหรือความเอาใจใส่ในการประกอบธุรกิจที่ขอกู้ลงทุนตลอดจนดูความชำนาญหรือความมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ๆ และจะดูประวัติความเป็นมาของผู้กู้ซึ่งถือว่าสำคัญ โดยมีความเชื่อว่าถ้าผู้กู้ตั้งใจที่จะประกอบอาชีพแล้ว หลักทรัพย์ที่จะนำมาค้ำประกันก็ไม่มี ความหมาย สำหรับเขตอำเภอรอบนอกเน้นการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรตามนโยบายของสำนักงานใหญ่สนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการบริหารจัดการ

การบริการ (Services)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสุกร เสรีรัตน์ (2534: 216) ซึ่งได้ระบุว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอขาย และสนองความพอใจต่อลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้นซึ่งได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อเช่น ธนาคารต้องใหญ่โตโอโง่ง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ ที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

- 1.2 บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารทางการ โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา การให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย ตัวอย่าง โรงเรียนสอนพิเศษ มีอาจารย์ที่สอนดีมากหนึ่งราย แต่สามารถขยายสาขาและเพิ่มจำนวนนักศึกษาได้เป็นจำนวนมากได้โดยใช้โทรศัพท์สนั้วจรปิดและบันทึกเทปโทรศัพท์สนั้วช่วย การรักษาคณั้วของจิตแพทย์จัดเป็นกลุ่มเล็กแทนการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือกำหนดเวลาไว้ว่า รักษาคนไข้ประมาณ 30 นาทีต่อ 1 รายแทน 60 นาที

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ และความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดี มีการเตรียมตัวดีจะสอนดีกว่า ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ดีคุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมถึงมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถเมย์ในช่วงเวลาเร่งด่วนคนแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น

หลักการสำคัญในการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน (สำนักกลยุทธ์ธนาคารออมสิน 2548: 13-14) ได้ระบุไว้ดังนี้

1) กรอบวิสัยทัศน์ เป็นตัวกำหนดหน้าที่หลักที่จะต้องปฏิบัติ คือ

1.1) มีภารกิจ (Mission) กลุ่มเป้าหมายและบริการที่ชัดเจน โดยฝ่ายบริหาร และผู้เกี่ยวข้องเห็นชอบร่วมกัน

1.2) ฝ่ายบริหารต้องมีเจตนาที่แน่วแน่และเชื่อมั่นว่า ธนาคารเพื่อธุรกิจรายย่อยจะเป็นช่องทางในการทำกำไร และลดปัญหาสภาพคล่อง

1.3) มีการกำหนด/จัดทำแผนงานทางธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2) กิจกรรม ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1) กลไกทางการเงิน ให้บริการทางการเงินที่ทั่วถึงและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทั้งในด้านการออมทรัพย์ สินเชื่อ และบริการทางการเงินต่าง ๆ มีต้นทุนต่ำและมีผลตอบแทน

2.2) กลไกทางสังคม ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ และทุนทางสังคมโดยการส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มแบบพึ่งพาตนเองผ่านกระบวนการฝึกอบรมและการจัดการแบบมีส่วนร่วม

2.3) การพัฒนาธุรกิจบริการ โดยให้บริการด้านการฝึกอบรมเฉพาะทางหรือการพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ และการให้บริการด้านการฝึกอบรมแก่ผู้ประกอบการที่มีกิจการอยู่เดิม เพื่อพัฒนากระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ การตลาด

2.4) การให้บริการด้านสังคม การส่งเสริม หรือสนับสนุนความจำเป็นพื้นฐานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านการศึกษา ศาสนา การสาธารณสุข กีฬา สังคม และวัฒนธรรม ฯลฯ เพื่อให้กิจกรรมดังกล่าวเป็นกลไกในการประสานติดต่อ หรือกระชับสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3) ธุรกรรม และรูปแบบการให้บริการ มี 4 ด้านดังนี้

3.1) ด้านเงินฝาก โดยส่งเสริมการออมทรัพย์ สมาชิกสามารถใช้บริการเงินฝากทุกประเภทของธนาคาร

3.2) ด้านการพัฒนา โดยการจัดตั้งเป็นศูนย์พัฒนาลูกค้าขึ้นเพื่อให้บริการด้านการฝึกอบรม และคำปรึกษาในการประกอบอาชีพแก่สมาชิก ซึ่งจะเป็นการให้บริการแก่สมาชิกโดยไม่ต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

3.3) ด้านสินเชื่อ สมาชิกของโครงการสามารถขอสินเชื่อ เพื่อไปลงทุน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ

3.4) บริการด้านการเงิน และช่องทางการให้บริการ

- บริการทางการเงินที่ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถประยุกต์ให้เข้ากับ ความต้องการของลูกค้า
- เน้นรูปแบบการบริการแบบกระจายอำนาจ ทั้งในส่วนของการหาลูกค้า และการให้บริการ

4) รูปแบบองค์กรและบุคลากร โดยเน้นให้ความสำคัญสัมพันธ์ระหว่างคนและงานที่ รับผิดชอบ คือ

4.1) มีขั้นตอนและกลไกการทำงานที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมพนักงานที่ ตรงเป้าหมายและมีการทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำ

4.2) มีแผนการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และการ จัดสรรงบประมาณ ในการจัดฝึกอบรม ทั้งในส่วนของการฝึกอบรมภายในและภายนอก

4.3) มีระบบการให้รางวัลแก่พนักงานที่เหมาะสม

5) การบริหารจัดการและการให้บริการทางการเงิน อย่างเป็นระบบดังนี้

5.1) มีเคาน์เตอร์ให้บริการแยกต่างหากจากเคาน์เตอร์ปกติของธนาคาร

5.2) มีระบบบัญชีโดยเฉพาะสินเชื่อแยกต่างหากจากสินเชื่อประเภท อื่น ๆ ซึ่งให้บริการ ณ สาขา

5.3) มีคู่มือในการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่ายเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.4) มีระบบบัญชีที่แม่นยำ เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้ง สามารถใช้เป็นข้อมูลในระบบการบริหารจัดการข้อมูล (Management Information System)

5.5) มีการตรวจสอบเป็นประจำทั้งจากภายในองค์กรและหน่วยงาน ภายนอกองค์กรมีการจัดทำงบประมาณโครงการอย่างเป็นระบบเป็นประจำ

6) ระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ คือ

6.1) มีระบบที่สามารถประมวลผลข้อมูลที่สำคัญได้อย่างรวดเร็ว และ เทียบตรง ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหาร พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินผล และ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

6.2) มีระบบฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ประโยชน์ในทางการบริหารและการ ปฏิบัติงาน

7) องค์กรที่สามารถขยายการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ คือ

7.1) มีข้อบังคับ และกฎระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

7.2) กำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของสาขา สำนักงานเขต สำนักงานภาค และหน่วยงานสนับสนุนในสำนักงานใหญ่ อาทิ ฝ่ายการธนาคารเพื่อสังคม ฝ่ายการบัญชี ฯลฯ ให้ชัดเจน

7.3) มีการพัฒนาความรู้ความสามารถรองรับการโยกย้ายพนักงาน

8) ปริมาณการให้บริการ และความยั่งยืนทางการเงิน โดยยึดหลักดังนี้

8.1) มีลูกค้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งรวมถึงลูกค้าที่ไม่เคยได้รับบริการทางการเงินจากสถาบันการเงินมาก่อน

8.2) ดันทุนในการบริหารจัดการต่ำ หรืออยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่อง และมีความยั่งยืน

9) ค่าบริหารจัดการ ธนาคารออมสินจะคิดค่าบริหารจัดการร้อยละ 2-3 ของยอดเงินกู้ เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อรายย่อยมีต้นทุนค่อนข้างสูง และมีกลไกที่สลับซับซ้อน

10) การบริหารจัดการหนี้ที่มีปัญหา รัฐบาลต้องอนุญาตให้ธนาคารออมสินตัดหนี้สูญ ซึ่งเป็นเงินทุนของรัฐบาลตามที่กล่าวข้างต้น ในกรณีที่หนี้มีปัญหาเกิดขึ้นภายหลังจากธนาคาร ออมสินได้ดำเนินการถึงที่สุดตามขั้นตอน หรือข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากยุคสมัยที่มีการผูกขาดการให้บริการ ผู้ให้บริการจึงเป็นผู้กำหนดคุณภาพการบริการโดยฝ่ายลูกค้าไม่มีโอกาสเลือก เมื่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนก้าวสู่ความเป็นสากล การแข่งขันแบบเสรีได้เข้ามาแทนที่ ธุรกิจบริการต้องแข่งขันกันเองและรุนแรงมากยิ่งขึ้น ระบบผูกขาดการบริการนับวันจะหมดไป ลูกค้าผู้รับบริการจึงอยู่ในฐานะเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันการให้บริการกลับก่อให้เกิดความแตกต่างระหว่างธุรกิจบริการด้วยกัน นอกจากนี้ความเจริญก้าวหน้าทางการสื่อสารโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นทวีคูณ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดพัฒนาการใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้าน ความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศ ทำให้ความแตกต่างของเวลาที่ความหมายน้อยลง แม้อยู่ห่างไกลกันคนละซีกโลก ก็สามารถรับข่าวสารได้เร็วเกือบเท่ากันในเวลาที่เป็นจริง เมื่อโลกย่อเล็กลงกลายเป็นสังคมข่าว

สาร อีกทั้งความสะดวกในการคมนาคมทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดการประเินชิงเปรียบเทียบกับด้นการแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ และการบริการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก มิฉะนั้นแล้วก็จะถูกจัดให้อยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพในที่สุด (สมิต ัษณกร, 2543: 11-13)

Zcithaml ในเสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 12) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ

Parasuraman and et al. ในเสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 13) กล่าวว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการนั้น ๆ โดยภาพรวม

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการทางการตลาดอีกหลายท่านให้ทรรศนะว่า ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพการบริการในรูปของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

สมิต ัษณกร (2543: 173-174) กล่าวว่าปัจจุบันการบริการทั้งส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ ด้นการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นธุรกิจไร้พรมแดนดังเช่นปัจจุบันนี้ จึงมุ่งเน้นที่การบริการ ด้วยเหตุผลที่ว่าบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศเท่านั้น จึงจะดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไปฉะนั้นสำหรับองค์กรธุรกิจบริการ มีข้อที่ควรคำนึงและมีหลักยึดถือปฏิบัติดังนี้ คือ

1. ให้บริการสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการจกต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของลูกค้ามาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้ความช่วยเหลือมีความเหมาะสมดีแล้วก็ตามแต่ถ้าลูกค้าไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ย่อมไร้ค่า

2. ให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เนื่องจากคุณภาพการบริการ คือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ด้นั้นการบริการจึงต้องมุ่งให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ เพราะแม้ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็ตาม ก็เป็นได้เพียงด้านปริมาณเท่านั้น แต่คุณภาพการบริการนั้นวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

3. ให้บริการโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ก็คือการบริการที่มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดแม้เพียงเล็กน้อยก็ตาม ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

4. ให้บริการตามความเหมาะสมแก่สถานการณ์

การบริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตามกำหนดเวลาเป็นสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดย่อมเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการทันกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสามารถตอบสนองได้รวดเร็วก่อนกำหนดเวลาด้วย

5. ให้บริการโดยไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

การบริการไม่ว่าในลักษณะใดก็ตาม ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ผลประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักว่า ในการให้บริการพึงระมัดระวังว่า ต้องไม่เกิดผลกระทบเสียหายแก่บุคคลอื่นด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 145-146) ได้สรุปไว้ว่า งานที่สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการก็คือ การเพิ่มคุณภาพการบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่สร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจ โดยการพยายามรักษาระดับการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น ด้วยการเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทั้งนี้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการนั้น อาจได้มาจากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดคุยบอกกล่าวกันแบบปากต่อปาก หรือจากการโฆษณา เป็นต้น ซึ่งลูกค้ามักพึงพอใจสูงสุดหากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ ภายในเวลาหรือเมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาต้องการด้วย

สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการนั้น สามารถทำได้ดังนี้

- 1) ให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือฝึกอบรมให้มีความชำนาญสูงขึ้น แต่จ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
- 2) ให้บริการในปริมาณที่เพิ่มขึ้น โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง
- 3) ปรับเปลี่ยนการบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย พร้อมทั้งสร้างมาตรฐานการให้บริการ
- 4) การให้บริการที่นำไปสู่การลดการใช้บริการอื่น ๆ
- 5) ออกแบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การนำระบบ Queuing มาใช้ในการบริการของธนาคาร เป็นต้น

6) ให้สิ่งจูงใจและให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการบริการด้วยตนเอง แทนแรงงานของกิจการ เช่น ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มสำหรับฝาก-ถอนเงินด้วยตนเอง เป็นต้น

ธุรกิจด้านบริการจะประสบความสำเร็จในเชิงธุรกิจได้ ก็ต่อเมื่อธุรกิจนั้นสามารถตอบสนอง สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากได้รับบริการอย่างถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และที่สำคัญการให้บริการมิได้ก่อให้เกิดผลเสียใดๆ ทั้งต่อลูกค้า ผู้ให้บริการ รวมทั้งบุคคลอื่น ๆ ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจบริการนั้น จำต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่งนั่นเอง และคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้า เป็นผลลัพธ์จากการประเมินของลูกค้าที่มีต่อการบริการ ขึ้นอยู่กับช่องว่างหรือความแตกต่าง ระหว่างการบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้และการบริการตามการรับรู้ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังแล้ว ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง แต่ในทางตรงข้าม หากการบริการที่ได้รับไม่เป็นที่ประทับใจ มิได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ก็จะประเมินว่าการบริการดังกล่าวมีคุณภาพน้อยหรือไม่มีคุณภาพเลย

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 15-18) ได้สรุปผล การศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman and et al. ไว้ว่า ผู้รับบริการได้ใช้ปัจจัยต่าง ๆ ในการประเมินคุณภาพการบริการรวม 10 ปัจจัย ดังนี้คือ

1. ความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายร่วมรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กร

ด้วยเหตุผลที่ว่า การให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานขั้นพื้นฐานที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องทำในแต่ละหน้าที่ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการของตนให้มากที่สุด โดยให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อจะได้อธิบายหรือให้คำชี้แจง ช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลาย ทั้งมีความต้องการใช้บริการในรูปแบบที่แตกต่างกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางรายอาจนำปัญหามาสู่ผู้ให้บริการ ทั้งที่เป็นปัญหาอันเกิดจาก

ลูกค้าและปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการเอง ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีความสามารถที่หลากหลาย พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนการให้บริการให้บริการได้หลายรูปแบบตามที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อีกทั้งคิดหาวิธีแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสบายใจได้

3. ความสุภาพ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกิริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทงดงาม ให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวลูกค้า

โดยธรรมชาติแล้วลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการ ที่มีกิริยามารยาทสุภาพ คำพูดฟังแล้วรื่นหู และรังเกียจผู้ที่มีกิริยาแข็งกระด้าง พูดจาก้าวร้าวหยาบคาย ดังนั้นการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการจึงต้องเป็นผู้มีกิริยามารยาทและวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การที่บุคลากรในองค์กรมีความสุภาพอ่อนน้อมวาจาไพเราะย่อมเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนั้น นอกจากนี้การแสดงออกถึงความมีมารยาท การรู้จักที่ต่ำที่สูง ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

4. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความซื่อสัตย์และความเชื่อถือได้ขององค์กรรวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล เนื่องจากลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากองค์กร และบุคลากรที่ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ปรารถนาของลูกค้าทุกคน

5. ความคงเส้นคงวา หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

ธุรกิจบริการที่ทำงานอย่างเป็นระบบทั้งมีระเบียบวินัย มีความคงเส้นคงวา และยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้กับลูกค้า โดยมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่า จะให้บริการแก่ลูกค้าอย่างไรแล้วก็ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ย่อมเป็นธุรกิจบริการที่ลูกค้ายอมรับ และให้ความไว้วางใจใช้บริการ

6. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันทีทันใด เป็นต้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการเฉื่อยชาแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ลูกค้าหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับ

บริการอย่างทันท่วงที บุคคลหรือองค์กรที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากทำให้ภาพลักษณ์เสียไปแล้วยังเป็นผลให้การบริการล่าช้า และผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

7. ความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับในการให้บริการมีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ ตลอดจนข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

เนื่องจากธุรกิจบริการบางประเภทมีความเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้นการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัย ปราศจากอันตรายต่าง ๆ ย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของลูกค้าผู้ให้บริการ

8. ลักษณะภายนอก หมายถึง ลักษณะที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกของบุคลากรอุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม ทันสมัยหรือไม่ เช่น พนักงานแต่งกายสุภาพ อาคารสำนักงานโอโง่งสวยงาม อุปกรณ์ที่ใช้บริการทันสมัย เป็นต้น

ในการให้บริการ ลูกค้ามักคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่ามืออย่างเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การให้บริการหรือไม่ ดังนั้นลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้เหล่านี้จึงอยู่ในความคาดหวังของลูกค้าเสมอ

9. ความเข้าใจลูกค้า หมายถึง การพยายามรู้จักและทำความเข้าใจลูกค้า รวมทั้งความต้องการของลูกค้า เช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า การเพิ่มบริการตามความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ส่งผลให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ คือ การให้บริการด้วยความเข้าใจลูกค้า การที่ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการใช้บริการ ความเร่งรีบ ความเคียดแค้นและปัญหาของลูกค้า โดยมุ่งให้บริการที่ดีมีคุณภาพ สอดคล้องตรงกับความต้องการของลูกค้า ในเวลาที่รวดเร็วและเหมาะสม อีกทั้งยินดีรับฟังปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า ย่อมเป็นที่ชื่นชอบและพึงพอใจของลูกค้า

10. อัตราค่าบริการ หมายถึง ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เรียกเก็บจากลูกค้า ซึ่งแต่ละกิจกรรมอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม แต่ในกรณีที่เป็นบริการที่เหมือนกันลูกค้าส่วนใหญ่มักตัดสินใจโดยเปรียบเทียบจากอัตราค่าบริการ และมักเลือกใช้บริการขององค์กรที่มีอัตราค่าบริการต่ำกว่า ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ รวม 11 ปัจจัย

นอกจากนั้นเสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 17-19) ได้อ้างถึง Parasuraman and et al.

ที่สร้างแบบวัดคุณภาพการบริการ ที่ชื่อว่า SERVQUAL โดยนำปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการข้างต้น มาชุบรวมนกันเหลือเพียง 5 องค์ประกอบ และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้ แล้วพบว่า มีความเที่ยงและความตรงมากพอที่จะนำไปใช้ศึกษาถึงความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการประเภทต่าง ๆ ได้สำหรับองค์ประกอบหลัก 5 ประการของ คุณภาพการบริการที่นำมาใช้สร้างแบบวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL มีดังนี้ คือ

1. ลักษณะภายนอก
2. ความคงเส้นคงวา
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
4. ความมั่นใจในการให้บริการ ได้จากการรวมเอาปัจจัยด้านความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย รวมไว้ด้วยกัน
5. ความเข้าถึงจิตใจของลูกค้าได้จากการรวมปัจจัยด้านความสะดวก การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจลูกค้า รวมเข้าไว้ด้วยกัน

สรุปได้ว่า ในการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคจะเป็นผู้ประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบว่า บริการที่คาดหวังไว้กับบริการที่ได้รับจริงมีความสอดคล้องกันเพียงใด หากผู้บริโภคเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพ ย่อมแสดงว่าการบริการนั้นสอดคล้องกับความคาดหวังหรือตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ในทางกลับกัน หากการให้บริการไม่มีคุณภาพก็ย่อมเป็นบริการที่สวนทางกับความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคไม่ประสงค์จะได้รับ

แนวคิดในการประเมินคุณภาพให้บริการสินเชื่อ

สมิต สัทธกร (2543: 206-209) ได้กล่าวถึงการประเมินผลการให้บริการไว้ว่า เกิดจากการวัดความพึงพอใจของลูกค้าแต่การวัดความพึงพอใจโดยตรงกระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการบริการมาช่วย ซึ่งคำตอบที่ได้จะบ่งบอกถึงความพึงพอใจของลูกค้า ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงดังนั้นการประเมินผลการให้บริการจึงเป็นความต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

แต่ปัญหาในการประเมินผลการให้บริการ อาจมีขึ้นในหลายลักษณะเริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานการบริการให้ถูกต้องเหมาะสมใช้เป็นเครื่องมือเปรียบเทียบได้นับเป็นสิ่งที่กระทำได้ยากด้วยเหตุผลที่ว่า การบริการหลายลักษณะเกิดผลเป็นนามธรรมวัดไม่ได้และมักประเมินในเชิง

คุณภาพเป็นหลัก เนื่องจากการบริการที่มีปริมาณน้อย ก็จะสอดคล้องถึงการให้บริการที่มีคุณภาพน้อย แต่ก็ได้หมายความว่า การให้บริการมากจะมีคุณภาพตามไปด้วย

การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการบริการ ส่วนใหญ่เป็นไปในเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเพื่อเปรียบเทียบกับของกลุ่มแข่งขัน เมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะเก็บข้อมูลด้วยการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้วยแบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็น หรือใช้กล่องรับความคิดเห็นเพื่อรวบรวมมาวิเคราะห์แต่วิธีหลังนี้ใช้ไม่ได้ผลเนื่องจากไม่เป็นที่นิยมซึ่งลูกค้าส่วนมากใช้วิธีบ่นหรือพูดต่อว่า ทำนองพูดฝากให้ผู้บริหารปรับปรุงกิจการ หากมีการประเมินการบริการจากความเห็นหรือปฏิกิริยาของลูกค้า มักเป็นการประเมินในมุมมองของลูกค้ามากกว่าจะประเมินว่า มีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เนื่องจากไม่มีมาตรฐานเป็นดัชนีชี้วัด (Performance index) แต่อาศัยการประเมินด้วยการพรรณนา อาทิเช่น ระบุว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วการประเมินผลการให้บริการ ส่วนใหญ่มักอาศัยข้อมูลจากลูกค้าในลักษณะของการสื่อสารกลับของลูกค้า (customer's feedback) โดยพิจารณาได้จากรายงานการออกเยี่ยมลูกค้า ปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน การส่งคืนสินค้า และการรับงานที่ส่งให้ลูกค้ามาแก้ไขใหม่ เป็นต้น

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 18-19) ได้อ้างถึง Parasuraman and et al. ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ว่า คือการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ซึ่งการประเมินนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้บริโภคเป็นหลัก การรับรู้ถึงบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนี้ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรม การซื้อ และความภักดีของผู้บริโภคในอนาคตและ อ้างถึง Zeithaml and et al. ในการที่ผู้บริโภคพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในลักษณะการบอกเล่าปากต่อปากในทางที่ดีนั้น ย่อมส่งผลดีต่อองค์กรในแง่ที่ทำให้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ทั้งยังช่วยสร้างเกราะกำบังจากสภาพการแข่งขันด้านราคาได้ ด้วยเหตุนี้การที่องค์กรผู้ให้บริการไม่ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมประสบปัญหา ด้าน ต้นทุนที่สูงขึ้นเนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่าย เวลา และทรัพยากรต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ทั้งทำให้องค์กรไม่อาจอยู่รอดได้ในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงดังเช่นในปัจจุบัน ในการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคจะเป็นผู้ประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบว่าบริการที่คาดหวังไว้กับบริการที่ได้รับจริงมีความสอดคล้องกันเพียงใดหากผู้บริโภคเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพ ย่อมแสดงว่าการบริการนั้นสอดคล้องกับความคาดหวังหรือตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคไม่ประสงค์จะได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการบริการ

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 20-22) ได้กล่าวถึง Oliver เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า เป็นภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจก็คือภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบสถานการณ์การได้รับบริการ ที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ นับได้ว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป (เชาว์ โรจนแสง, 2542: 24-25) ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ (เชาว์ โรจนแสง, 2542: 25) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการย่อมจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่จะควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผู้รับบริการควรจะได้ ตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการย่อมจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความ

รับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าซึ่งเป็นคุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรการให้บริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวแล้ว ก็ขอมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น ในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับความต้องการหรือตามที่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ (เชาว์ โรจนแสง, 2542: 27-28) มีดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ และมีสาขาของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2542: 32) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจว่ากระทำได้หลายวิธี

ดังนี้

1. การวัดโดยใช้แบบสอบถาม สามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ ซึ่งคำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านที่ต่างๆ กัน
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการวัดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัด

ภาคสรุป

จากวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินที่จะ “มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงิน แก่ลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีทันสมัย” การดำเนินงานในอนาคตของธนาคารออมสิน มีนโยบายมุ่งเน้นการเป็น “ธนาคารของประชาชน” ที่มีคุณภาพ ทันสมัย รวดเร็ว และโปร่งใส ที่ให้โอกาสประชาชนทุกระดับ ทุกพื้นที่ได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม การให้บริการจึงเป็นหลักและหัวใจสำคัญของธุรกิจธนาคาร การให้บริการที่ดีกับลูกค้า การบริการให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือความต้องการที่มาใช้บริการจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ

ธนาคารให้เกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีกครั้ง เพื่อรักษาลูกค้าเดิมที่มีอยู่ และขยายฐานลูกค้าใหม่ ด้วยภาพลักษณ์การให้บริการที่ประทับใจ

ปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารที่ให้บริการเชิงพาณิชย์มีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะเขตพื้นที่ในอำเภอเมืองลำปาง ซึ่งมีธนาคารที่ให้บริการประชาชนถึง 15 ธนาคาร ด้วยทางเลือกที่หลากหลายสำหรับผู้บริโภค ธนาคารต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ต่างเพื่อรักษาลูกค้าเดิม และดึงลูกค้ารายใหม่เข้ามาเพื่อความอยู่รอดของธนาคาร การให้บริการด้านสินเชื่อถือเป็นแหล่งรายได้หลักของธนาคาร นอกจากอัตราดอกเบี้ยที่เป็นแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการแล้ว คุณภาพการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ ความประทับใจที่เกิดหลังจากรับบริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก อีกประการหนึ่งการเข้าใจในตัวลูกค้าจะช่วยลดปัญหาในการร้องเรียนในการให้บริการ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับลูกค้า

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย ตามความคิดเห็นของลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อใน 5 ประเด็น ได้แก่ ลักษณะภายนอก ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สำเร็จตามเป้าหมายของธนาคาร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการและ
ปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อของพนักงานอำนวยการออมสินสาขาสาบตุ้ย จังหวัดลำปาง
ได้มีการกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

สถานที่ดำเนินงานวิจัย

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อครั้งนี้คือ ธนาคาร
ออมสินสาขาสาบตุ้ย ตั้งอยู่เลขที่ 71 ถนนประสานไมตรี อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นสถานที่
ดำเนินการวิจัยโดยมีเหตุผลคือ

1. ธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ยเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงการคลัง
และดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล โดยเน้นการส่งเสริมการลงทุนให้แก่ประชาชน ทั้งภาครัฐ
และเอกชน ทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการธนาคารออมสินเป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลจากผู้ให้
ข้อมูลได้เป็นอย่างดี

2. ผู้วิจัยปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ณ ธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย พบว่าลูกค้า
สินเชื่อบางราย แสดงอาการไม่พอใจในการรับบริการ รวมทั้งคำหน้เกี่ยวกับสถานที่จอดรถที่ไม่
พอเพียง เพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรเลือกพื้นที่ดังกล่าวทำการวิจัย และ
สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับปรุงระบบการให้บริการสินเชื่อของธนาคารได้ดียิ่งขึ้น และ
พัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

ผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขา
สาบตุ้ย ที่ใช้บริการสินเชื่อและได้รับการอนุมัติวงเงินกู้แล้ว และยังไม่ปิดบัญชีเงินกู้ ตั้งแต่เดือน
ตุลาคม พ.ศ. 2549 – ธันวาคม พ.ศ. 2549 เนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่มีผู้เข้ามาใช้
บริการสินเชื่อมากที่สุด

เนื่องจากสินเชื่อของธนาคารมีอยู่หลายประเภทเพื่อให้การวิจัยสามารถครอบคลุม

ตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นการทําวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากการให้บริการสินเชื่อทุกประเภท ที่มีวงเงินกู้ระหว่าง 100,000 – 3,000,000 บาท รวมจำนวนลูกค้าทั้งสิ้น 190 ราย การรวบรวมข้อมูลได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณของ Yamane ในพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 125-126) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งมีสูตรแทนค่า ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนประชากรทั้งหมด
e = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนดว่าจะเป็น

ในที่นี้

$$n = \frac{190}{1 + 190(0.5)^2}$$

$$n = 128.81$$

จำนวนประชากร 190 ราย ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 129 ราย ส่วนจำนวนตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร และการศึกษาวิธีการวัดตัวแปร ได้ดังนี้
เพศ หมายถึง เพศชายหรือหญิง ซึ่งลักษณะที่แสดงความแตกต่างกันของสตรีระหว่างเพศของผู้ให้ข้อมูล

อายุ หมายถึง จำนวนปีของผู้ให้ข้อมูล นับตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาบันทึกข้อมูล
ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดที่ผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการศึกษาเล่าเรียนในสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

อาชีพ หมายถึง งานที่ทำเป็นประจำเพื่อเลี้ยงชีพของลูกค้าผู้ให้ข้อมูล

วงเงินกู้ หมายถึง วงเงินกู้ของลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารออมสินสาขาสาบคู่

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า หมายถึง จำนวนปีของการเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน นับตั้งแต่วันที่มาติดต่อขอใช้บริการสินเชื่จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ลักษณะภายนอก แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.1) ด้านบุคลากร หมายถึง การที่พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาขาสบต๋อยมีบุคลิกภาพที่ดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

1.2) ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการ หมายถึง การที่ธนาคารออมสินสาขาสาขาสบต๋อย มีอาคารสำนักงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย

2) ด้านความคงเส้นคงวา หมายถึง การที่พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสาขาสบต๋อยมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

3) ด้านความมั่นใจในการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสาขาสบต๋อยมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์และความเชื่อถือได้ขององค์กร รวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการการให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ

4) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสาขาสบต๋อยที่จะให้บริการทางด้านสินเชื่ออย่างรวดเร็ว

5) ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า หมายถึง การที่พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสาขาสบต๋อยพยายามรู้จักและทำความเข้าใจลูกค้า รวมทั้งความต้องการของลูกค้า ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการการสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กร

การวัดคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ วัดโดยการสร้างข้อความขึ้นมาให้ครอบคลุมประเด็นดังกล่าวทั้งหมด 5 ประเด็น ได้แก่ ลักษณะภายนอก ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และกำหนดการให้คะแนนเป็น 2 ระดับ ตามคำตอบ คือ คุณภาพการให้บริการที่ดีให้คะแนน 2 คะแนน คุณภาพการให้บริการที่ไม่ดีให้คะแนน 1 คะแนน

เมื่อได้รับคะแนนจากแบบสอบถามแล้วจึงนำมาหาค่าเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.00	แสดงว่า	มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อที่ดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	แสดงว่า	มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อที่ไม่ดี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัย ที่มีคำถามทั้งปลายเปิด และคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบค่วย คำถามในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง สำหรับรวบรวมข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวงเงินกู้

ส่วนที่ 2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสบค่วย คำถามส่วนนี้เป็นแบบวัดคุณภาพให้บริการสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะภายนอก ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่สร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามแนวทางของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 121-125)

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม ตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะ โดยพิจารณาว่าเครื่องมือครอบคลุมเนื้อหาในประเด็นสาระตามต้องการหรือไม่ ถ้าคณะกรรมการที่ปรึกษาเห็นว่าสมควรวัดได้ จึงแสดงว่ามีความตรงตามเนื้อหา (นำชัย ทนุผล, 2540: 79-80)

2. การทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านขบวนการตรวจสอบ จากอาจารย์ที่ปรึกษาในข้อ 1 แล้วนำไปทดสอบก่อน โดยนำไปทดสอบกับลูกค้า

ธนาคารออมสินสาขาสบตุย จำนวน 20 ราย หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ความเที่ยง โดยใช้สูตร KR-21 ในแบบของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.70 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 123-125) ดังนี้

$$R_u = \left\{ \frac{n}{n-1} \right\} \left[1 - \frac{\bar{x}(n-x)}{ns_t^2} \right]$$

R_u หมายถึง ค่าความเชื่อมั่น

n หมายถึง จำนวนข้อ

$\bar{x}$ หมายถึง คะแนนเฉลี่ย

s_t^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

จากการทดสอบ ปรากฏว่าได้ค่าความเที่ยงสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ 0.72 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย อ.เมือง จ.ลำปาง ในระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2550 – สิงหาคม พ.ศ. 2550 โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้จัดการธนาคารออมสินสบตุย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อแจ้งรายละเอียดและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยเองจนครบตามกำหนด
3. นำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ แปลผล สรุปผลและเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม สถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) กรณีข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่

- 1) ร้อยละ เพื่อแจกแจงความถี่ในการจัดลำดับชั้นลักษณะของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วงเงินกู้ และวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย
- 2) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย
- 3) การทราบถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง ใช้วิธีการหาคำนวณหาค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) ของคุณภาพการให้บริการในแต่ละข้อ โดยดัดแปลงสูตรหาคำนวณหาค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยตามแบบของ Thanupon ใน วีระพล ทองมา (2534 : 36)

$$WMS = \frac{2f_1 + 1f_2}{TNR}$$

WMS = น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง

f_1 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่ามีคุณภาพ

f_2 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าไม่มีคุณภาพ

TNR = จำนวนทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูล (Total Number of Rating)

ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2550 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550 รวมทั้งสิ้นเป็นเวลา 6 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เข้ารับบริการด้านสินเชื่อและคุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง จำนวน 129 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการบรรยายและความเรียงเป็นส่วนๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะภายนอก ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย

เพศ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.20 เป็นเพศชาย และร้อยละ 48.80 เป็นเพศหญิง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสินเชื่อและได้รับการอนุมัติวงเงินกู้แล้ว และยังไม่ปิดบัญชีเงินกู้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2549 – ธันวาคม 2549 เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เพราะว่ามีจำนวนผู้กู้เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย (ธนาคารออมสิน, 2549: ไม่ระบุหน้า) ที่แสดงให้เห็นว่าจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 48.80 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาร้อยละ 26.40 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 15.50 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และร้อยละ 9.30 มีอายุระหว่าง 23 - 30 ปี ทั้งนี้อายุเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลเท่ากับ 43 ปี เป็นเพราะว่าช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จะเป็นช่วงที่มีความมั่นคงทางการเงินและฐานะทางการเงิน ซึ่งตรงกับสุชา จันทรเฒ (2531: 47 - 54) กล่าวว่า เป็นช่วงอายุวัยทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบครอบครัว

มีความรวดเร็วคทน และมีความชำนาญในการติดต่อประสานงาน จึงส่งผลให้บุคคลที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวนเข้ารับบริการมากกว่าบุคคลในช่วงอายุอื่น ๆ

สถานภาพสมรส

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 55.80 มีสถานภาพสมรส รองลงมาร้อยละ 20.90 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 12.40 มีสถานภาพหม้าย และร้อยละ 10.90 มีสถานภาพหย่าร้าง ซึ่งจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่นั้น เป็นเพราะอยู่ในวัยทำงาน มีรายได้และอาชีพที่มั่นคงสามารถจะรับผิดชอบและสร้างครอบครัวได้ และพร้อมที่จะแสวงหาความมั่นคงให้แก่ครอบครัวได้ เช่น ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 62.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับราชการครูและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งวุฒิการศึกษาจะอยู่ในช่วงระดับปริญญาตรี รองลงมาคือร้อยละ 28.70 มีระดับการศึกษานอกระบบหรือเทียบเท่า ซึ่งเป็นลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มลูกจ้างของหน่วยงานราชการร้อยละ 8.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และร้อยละ 0.80 มีระดับการศึกษานอกระบบโท

อาชีพ

จากผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 30.20 มีอาชีพรับราชการ เนื่องจากธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล สันเชื้อพัฒนากลุ่มอาชีพ จึงมีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มอาชีพรับราชการที่เข้ามาใช้บริการสินเชื้อเป็นจำนวนมาก รองลงมาคือร้อยละ 26.40 มีอาชีพลูกจ้าง และร้อยละ 21.70 มีอาชีพค้าขาย และมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

รายได้

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 40.30 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท รองลงมาคือร้อยละ 36.40 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 15.50 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท และร้อยละ 7.80 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ทั้งนี้พบว่ารายได้เฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลเท่ากับ 22,923.64 บาท เพราะลูกค้ากลุ่มนี้มีความต้องการที่จะสร้างฐานะและความมั่นคงให้แก่ครอบครัว มีความต้องการที่จะพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของตนให้ดีขึ้น

และการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยภาพรวมแล้วรายได้โดยเฉลี่ยของกลุ่มนี้ ถือว่ามีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ที่อยู่ในกลุ่มนี้จะประกอบอาชีพ รับราชการซึ่งใช้บริการสินเชื่อสินเชื่อพัฒนามูลกลุ่มอาชีพ โดยหักชำระหนี้ผ่านหน่วยงาน

วงเงินกู้

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 69.00 มีวงเงินกู้ระหว่าง 100,000-500,000 บาท รองลงมาคือร้อยละ 26.40 มีวงเงินกู้ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท ร้อยละ 4.70 มีวงเงินกู้มากกว่า 1,000,000 บาท ทั้งนี้พบว่าวงเงินกู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 394,031.00 บาท เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ และวงเงินกู้ที่อนุมัติจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้กู้ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ใช้บุคคลคำประกันสำหรับข้าราชการ จะมีสินเชื่อ 2 ประเภท คือ สินเชื่อสวัสดิการ กู้ได้ 15 เท่าของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 200,000 บาท และสินเชื่อพัฒนามูลกลุ่มอาชีพ กู้ได้ 50 เท่าของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 700,000 บาท จึงมีผลทำให้วงเงินกู้ระหว่าง 100,000-500,000 บาท มีจำนวนผู้กู้มากที่สุด ในส่วนของวงเงินกู้ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะซึ่งใช้หลักทรัพย์คำประกัน และตั้งแต่ 1,000,001.- บาทขึ้นไป เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจซึ่งมีจำนวนผู้ใช้น้อยราย

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
		(n = 129)	
เพศ	ชาย	66	51.20
	หญิง	63	48.80
อายุ	30 ปีและต่ำกว่า	12	9.30
	ระหว่าง 31-40 ปี	34	26.40
	ระหว่าง 41-50 ปี	63	48.80
	51 ปีและมากกว่า	20	15.50
	$\bar{x} = 42.53$	S.D. = 8.22	R = 22-60

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	(n = 129)	
สถานภาพ		
โสด	27	20.90
สมรส	72	55.80
หย่าร้าง	14	10.90
หม้าย	16	12.40
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	11	8.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	37	28.70
ปริญญาตรี	80	62.00
ปริญญาโท	1	0.80
อาชีพ		
ข้าราชการ	39	30.20
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	21.70
ลูกจ้าง	34	26.40
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	28	21.70
รายได้		
10,000 บาทและต่ำกว่า	10	7.80
10,001-20,000 บาท	52	40.30
20,001-30,000 บาท	47	36.40
30,001 บาทและมากกว่า	20	15.50
$\bar{x} = 22,923.64$	S.D. = 11,304.59	R = 5,700-65,000

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 129)	ร้อยละ
วงเงินกู้		
100,000 -500,000 บาท	89	69.90
500,001-1,000,000 บาท	34	26.40
มากกว่า 1,000,000 บาท	6	4.70
$\bar{x}$ = 394,031.00	S.D. = 397,151.00	R = 100,000-3,000,000

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อกับความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสบค่วย จังหวัดลำปาง

คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะภายนอก ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า โดยคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบจำนวน 2 ระดับ คือ มีคุณภาพการให้บริการมีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน ไม่มีคุณภาพการให้บริการมีคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนจากคำตอบที่ได้รับมาคำนวณ น้ำหนักค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.51 – 2.00	มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อที่ดี
1.00 – 1.50	มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อที่ไม่ดี

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการธนาคารออมสินสาขาสบค่วย จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยนำเสนอใน 5 ด้าน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะภายนอก แบ่งเป็น 2 มิติ คือ

1.1 มิติด้านบุคลากร หมายถึง การที่พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบค่วยมีบุคลิกภาพที่ดี มีความขี้มั่นเข้มแข็งใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน การแต่งกายสุภาพ

เรียบร้อย ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านบุคลากร นั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 4 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า การให้บริการสินเชื่อในมิติด้านบุคลากร ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.99 และเมื่อเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากรจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ามีลำดับดังนี้ 1) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและพนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใช้งานสุภาพมีมารยาท อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2 2) พนักงานมีบุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 และ 3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.97

ผลการวิจัย จึงสรุปได้ว่า การให้บริการในมิติด้านบุคลากรของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สาขาสาบตุ่ย อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น พนักงานอำนวยการสินเชื่อควรรักษามาตรฐานการให้บริการในด้านนี้ต่อไป

ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ่ย ในมิติด้านบุคลากร

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านบุคลากร	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	1.98	0.12	มีคุณภาพ
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความ เป็นกันเอง	1.97	0.17	มีคุณภาพ
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2.00	0	มีคุณภาพ
4. พนักงานให้บริการด้วยความ อ่อนน้อม ใช้งานสุภาพมีมารยาท	2.00	0	มีคุณภาพ
รวม	1.99	0.05	มีคุณภาพ

1.2 มิติด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การที่ธนาคารออมสินสาขาสาบตุ่ย มีอาคารสำนักงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการตกแต่งทั้งภายนอกและภายในธนาคารที่

สวยงาม รวมถึงมีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย การให้บริการสินเชื่อด้านอาคารสถานที่ นั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในมิติดังกล่าว จำนวน 6 ข้อความ ผลการวิจัยใน ตาราง 3 พบว่า การให้บริการสินเชื่อด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมี ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.77 และเมื่อเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากร จากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ามีดังนี้ 1) การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในธนาคาร สวยงามและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 2) ธนาคารมี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้งาน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 3) รูปลักษณ์ภายนอก รวมทั้งตราสัญลักษณ์ (โลโก้) ของธนาคารที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ อยู่ใน ระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 4) สถานที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับ ที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 5) ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร อยู่ใน ระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 และ 6) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับ ที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.44 อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารนำรถยนต์มา จอดบริเวณใต้อาคารสำนักงาน ทำให้ไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับลูกค้า

จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า มิติด้านอาคารสถานที่นั้นมีคุณภาพ แต่ยังมีส่วนที่ ต้องปรับปรุงคือ การจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ด้านข้างของตัวอาคาร สำนักงานให้เป็นที่จอดรถสำหรับพนักงาน และขอความร่วมมือพนักงานธนาคารทุกคนให้ใช้พื้นที่ ว่างด้านข้างของตัวอาคารสำนักงานเป็นที่จอดรถแทนการจอดรถใต้ถุนอาคาร เพื่อจะได้มีพื้นที่จอด ให้แก่ลูกค้าที่มาติดต่อธุรกรรมกับธนาคารออมสินสาขาสบต๋วย และด้านระบบรักษาความปลอดภัย ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำธนาคารที่คอยตรวจตราความปลอดภัยภายในสำนักงานอยู่แล้ว แต่ ธนาคารออมสินสาขาสบต๋วยยังไม่มีกล้องวงจรปิด ดังนั้นควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายใน สำนักงานและตู้ ATM (Automatic Teller Machine) เพื่อเพิ่มความมั่นใจในด้านการปลอดภัยใน การทำงานของพนักงานและผู้เข้ารับบริการของธนาคารออมสินสาขาสบต๋วยให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาในภาพรวมผลการวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารออมสินสาขาสบต๋วย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะภายนอกว่ามี คุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่า การให้บริการสินเชื่อด้านลักษณะภายนอก ในภาพรวม อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.88 ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานของ ธนาคารออมสินสาขาสบต๋วย ควรรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะภายนอกให้อยู่ ในระดับที่ดีต่อไป เพราะคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะภายนอกนั้นเป็นสิ่งแรกๆที่ผู้ใช้บริการจะ เกิดความประทับใจเพียงแค่นี้ได้พบเห็น ซึ่งตรงกับ เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 16) กล่าวว่าไว้ใน

การให้บริการลูกค้ามักคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ ว่ามีอย่างเพียงพอ ต่อความต้องการให้บริการมาน้อยเพียงใด

ตาราง 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่ของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านอาคารสถานที่

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่	คะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ	1.78	0.41	มีคุณภาพ
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	1.44	0.50	ไม่มีคุณภาพ
3. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	1.65	0.48	มีคุณภาพ
4. ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้งาน	1.91	0.28	มีคุณภาพ
5. การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในธนาคาร สวยงามและเป็นระเบียบ	1.98	0.15	มีคุณภาพ
6. รูปลักษณ์ภายนอก รวมทั้งตราสัญลักษณ์ (โลโก้) ของธนาคารที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์	1.88	0.32	มีคุณภาพ
รวม	1.77	0.36	มีคุณภาพ

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่ของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านลักษณะภายนอก

การให้บริการด้านลักษณะภายนอก	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. ด้านบุคลากร	1.99	0.07	มีคุณภาพ
2. ด้านอาคารสถานที่	1.77	0.36	มีคุณภาพ
รวม	1.88	0.21	มีคุณภาพ

2. **ด้านความคงเส้นคงวา** หมายถึง การที่พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสาขาสบตู่สามารถในการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง รวมถึงการที่พนักงานสินเชื่อทุกคนมีการบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านความคงเส้นคงวานั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 5 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านความคงเส้นคงวา ภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.87 และจัดเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านความคงเส้นคงวา จากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 2) พนักงานสินเชื่อทุกคนในสาขาสบตู่มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 3) พนักงานสามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 4) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 5) พนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.62 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าช่วงที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ทำให้ลูกค้าเกิดความสงสัยความถูกต้องในการคำนวณอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ ซึ่งพนักงานสินเชื่อก็ได้ชี้แจงเหตุผลให้แก่ลูกค้าทุกราย

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความคงเส้นคงวามีคุณภาพ เพราะพนักงานสินเชื่อสาขาสบตู่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการอย่างเต็มใจ มีมาตรฐานเดียวกัน และปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำ ดังนั้นพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อควรมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูลด้านสินเชื่อให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าต่อไป

3. **ด้านความมั่นใจในการให้บริการ** หมายถึง การที่ผู้พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาสบตู่ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์และความเชื่อถือได้ขององค์กรรวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการการให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านความมั่นใจในการให้บริการ นั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 6 ข้อความ ผลการวิจัยในตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านความมั่นใจในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.84 และเมื่อ

เรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านความมั่นใจในการให้บริการ จากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) พนักงานมีความซื่อสัตย์ ให้บริการด้วยความรับผิดชอบอยู่ในระดับที่มีคุณภาพและพนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 2) พนักงานสามารถจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 3) ธนาคารมีชื่อเสียงดี ติดอันดับ 1 ใน 10 สถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 4) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 5) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 ในประเด็นพนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสินเชื่อที่ทำการกรอกข้อมูลการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อเคหะนั้น กรอกข้อมูลผิด หรือไม่ครบถ้วน มีผลทำให้การประมวลผลการคำนวณอัตราดอกเบี้ยผิดพลาด ซึ่งพนักงานสินเชื่อก็ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องแล้วพร้อมกับชี้แจงให้แก่ลูกค้าทราบทุกราย ผลที่ได้จากความคิดเห็นของลูกค้าจึงมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่น้อย

ผลการวิจัย สรุปได้ว่า มิติด้านความมั่นใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อสาขาสาบตุ้ย ถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น พนักงานอำนวยการสินเชื่อควรรักษามาตรฐานการให้บริการในด้านนี้และเพิ่มความรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้น

ตาราง 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย ในมิติด้านความคงเส้นคงวา

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คุณภาพการให้บริการ
ด้านความคงเส้นคงวา			
1. พนักงานสามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	1.95	0.21	มีคุณภาพ
2. พนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง	1.62	0.49	มีคุณภาพ
3. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	1.84	0.36	มีคุณภาพ

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวา	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
4. พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง	1.97	0.17	มีคุณภาพ
5. พนักงานสินเชื่อทุกคนในสาขาสบตุยมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	1.96	0.19	มีคุณภาพ
รวม	1.87	0.28	มีคุณภาพ

ตาราง 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย ในมิติความมั่นใจในการให้บริการ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	1.68	0.47	มีคุณภาพ
2. พนักงานสามารถจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	1.97	0.17	มีคุณภาพ
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1.58	0.49	มีคุณภาพ
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ	1.98	0.15	มีคุณภาพ
5. พนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม	1.98	0.12	มีคุณภาพ
6. ธนาคารมีชื่อเสียงดี ติดอันดับ 1 ใน 10 สถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ	1.95	0.21	มีคุณภาพ
รวม	1.86	0.27	มีคุณภาพ

4. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานสินเชื่อ

ธนาคารออมสินสาขาสาบคู่ที่จะให้บริการทางด้านสินเชื่ออย่างรวดเร็ว รวมถึงขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 5 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 7 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.80 และเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.94
- 2) พนักงานไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงานเพราะทำให้เสียเวลา อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.9
- 3) ขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อรวดเร็วไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.87
- 4) พนักงานให้บริการรวดเร็วและไม่ ผิดพลาดอยู่ ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.85
- 5) ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้นอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.43

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปริมาณลูกค้าที่เข้ามาติดต่อสินเชื่อของธนาคารฯ มีจำนวนมากไม่จำเป็นที่จะการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือนุคคลค้ำประกัน ซึ่งการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแต่ละบุคคลนั้นจะต้องอาศัยการตรวจสอบเอกสารและคุณสมบัติของลูกค้าอย่างละเอียด ไม่จำเป็นที่จะตรวจสอบ ข้อมูลเครดิตไปยังศูนย์ข้อมูลเครดิตแห่งชาติที่ขึ้นตรงกับสำนักงานใหญ่ ซึ่งอาจต้องใช้เวลาประมาณ 1-2 สัปดาห์ และนำผลข้อมูลเครดิตที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้า และการตรวจประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกัน แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการเสนอการอนุมัติต่อคณะกรรมการสินเชื่อ ขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการอนุมัตินาน

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า มิติด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีคุณภาพ ในส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ในด้านการตรวจสอบข้อมูลเครดิตลูกค้า ควรใช้วิธีการส่งข้อมูลทาง E-mail แทนการส่งทางไปรษณีย์ และในกรณีที่ต้องมีการตรวจสอบหลักทรัพย์สำหรับการค้ำประกันควรจะมีการจัดทีมงานในการตรวจสอบหลักประกัน และส่งผลการตรวจสอบให้แก่ทีมงานวิเคราะห์และเข้าสู่กระบวนการนำเสนออนุมัติต่อไป

ตาราง 7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. พนักงานให้บริการรวดเร็วและไม่ ผิดพลาด	1.85	0.36	มีคุณภาพ
2. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่าง ทันทีทันใด	1.94	0.24	มีคุณภาพ
3. พนักงานไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงาน เพราะทำให้เสียเวลา	1.91	0.28	มีคุณภาพ
4. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น	1.43	0.50	ไม่มีคุณภาพ
5. ขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	1.87	0.34	มีคุณภาพ
รวม	1.80	0.34	มีคุณภาพ

5. ด้านความเข้าถึงจิตใจของลูกค้า หมายถึง การที่พนักงานสินเชื่อพูดคุยกับลูกค้าทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรี ให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ การสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กร ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 5 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.85 และเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า จากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) พนักงานพูดคุยกับลูกค้าทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรี อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ และพนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.98 2) พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 4) พนักงานเอาใจใส่ปัญหาของลูกค้าอย่างจริงใจ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และ 5) พนักงานให้คำแนะนำ/อธิบายที่ชัดเจน และเข้าใจง่ายอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

1.40 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในขั้นตอนของการยื่นกู้สินเชื่อนั้น พนักงานสินเชื่ออธิบายรายละเอียดของขั้นตอนการยื่นกู้ไม่ครบถ้วน เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่จะต้องเตรียมมา เงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลากลับมาสอบถามอีกหลายครั้ง

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อในมิติด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ แต่ด้านการให้คำแนะนำ อธิบายให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้นไม่มีคุณภาพ ดังนั้น พนักงานควรมีความรอบรู้ในระเบียบคำสั่งและวิธีการปฏิบัติงานให้แม่นยำ และให้คำอธิบายแก่ลูกค้าให้ชัดเจน

ตาราง 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ในมิติด้านด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. พนักงานพูดคุยกับลูกค้าทุกระดับด้วยอัธยาศัย ไมตรี	1.98	0.12	มีคุณภาพ
2. พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ	1.98	0.15	มีคุณภาพ
3. พนักงานให้คำแนะนำ/อธิบายที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	1.40	0.49	ไม่มีคุณภาพ
4. พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า	1.96	0.19	มีคุณภาพ
5. พนักงานเอาใจใส่ปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง	1.95	0.23	มีคุณภาพ
รวม	1.85	0.24	มีคุณภาพ

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 แสดงว่า ธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย มีการให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการสินเชื่อได้

ตาราง 9 แสดงภาพรวมทุกมิติของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบศุ่ย
จังหวัดลำปาง

มิติการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. ด้านลักษณะภายนอก	1.88	มีคุณภาพ
2. ด้านความคงเส้นคงวา	1.87	มีคุณภาพ
3. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	1.84	มีคุณภาพ
4. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	1.80	มีคุณภาพ
5. ด้านความเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	1.85	มีคุณภาพ
รวม	1.85	มีคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เข้ารับบริการด้านสินเชื่อบริการธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อในธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วและยังไม่มีปัญหาคืนเงินกู้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2549 – ธันวาคม พ.ศ. 2549 โดยการแบ่งกลุ่มประชากรจากวงเงินกู้ 190 ราย การรวบรวมข้อมูลจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณแบบ ของ Yamane,Taro ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 190 คน ได้จำนวนตัวอย่างจำนวน 129 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) เครื่องมือรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaires) ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม ตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะเพื่อความถูกต้องและแม่นยำตรงตามเนื้อหา (content validity) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ผลการทดสอบความเที่ยง พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.72 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ ถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย จังหวัดลำปาง

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุโดยเฉลี่ย 43 ปี สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และส่วนระดับการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนอาชีพของผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพรับราชการ และผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ย 22,924 บาท ส่วนวงเงินกู้พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีวงเงินกู้เฉลี่ย 394,031 บาท

ผลการวิจัยถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย จังหวัดลำปาง

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย ทั้ง 5 มิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มิติด้านลักษณะภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.1 ด้านบุคลากร จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุย มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 ได้แก่ ประเด็น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และการให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใช้งานจากสภาพมีมารยาท การมีบุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง ซึ่งในการให้บริการที่จะทำให้เกิดความประทับใจแต่แรกเห็นจากผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ วาจาสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ จึงถือว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ

1.2 ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิจัย พบว่า ธนาคารออมสินสาขาสบตุย มีอาคารสำนักงาน สถานที่ตั้ง โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.77 ในภาพรวม มิติด้านนี้มีคุณภาพ แต่ในประเด็นเรื่องสถานที่จอดรถ และ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร เพราะที่จอดรถของธนาคารมีไม่เพียงพอ ควรจัดหาที่จอดรถให้ลูกค้าอย่างเพียงพอและขอความร่วมมือกับพนักงานในสาขาทุกคนให้ย้ายที่จอดรถไปจอดบริเวณด้านข้างของอาคารสำนักงาน และในส่วนของด้านระบบรักษาความปลอดภัย ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในสำนักงานและตู้ ATM (Automatic Teller Machine) เพื่อเพิ่มความมั่นใจในด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานและผู้เข้ารับบริการ

จากผลการวิจัยในมิติด้านลักษณะภายนอก พบว่า ธนาคารออมสินสาขาสบตุยมีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 ได้แก่ ประเด็น ด้านบุคลากร และ ด้านอาคารสถานที่

2. มิติด้านความคงเส้นคงวา จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโดยรวมแล้วอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 ได้แก่ประเด็น พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า ให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย และการให้บริการและปฏิบัติถูกต้องและแม่นยำ

3. มิติด้านความมั่นใจในการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโดยรวมแล้วอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 ได้แก่ประเด็น การที่พนักงานมีความซื่อสัตย์ การเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม สามารถจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี การที่ธนาคารมีชื่อเสียงดี ดิฉันดับ 1 ใน 10 สถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

4. มิติด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 ในภาพรวมแล้วมิติด้านนี้มีคุณภาพ แต่ก็ยังมีสิ่งที่ทำให้คุณภาพดังกล่าวไม่สมบูรณ์ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ที่ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการสินเชื่อยังมีความล่าช้า

5. มิติด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโดยรวมแล้วอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 ได้แก่ประเด็น การให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ การพูดคุยกับลูกค้าทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรี การพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการให้คำแนะนำอธิบายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย การเอาใจใส่ปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง

อย่างไรก็ตาม เมื่อสรุปในภาพรวมแล้ว พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย จังหวัดลำปาง ในทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 โดยมีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านลักษณะภายนอก ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.88) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านความคงเส้นคงวา ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.87) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านความมั่นใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.84) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.80) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.85)

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสาบตุ้ย จังหวัดลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ แต่ก็ยังมีบางส่วนในการบริการของธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย ควรได้รับการปรับปรุงในมิติด้านลักษณะภายนอก ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ซึ่งพนักงานธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ยควรรักษามาตรฐานให้มีคุณภาพดีต่อไป และในส่วนของด้าน อาคารสถานที่ จะมีข้อบกพร่องในเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ พนักงานธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ยทุกคนควรให้ความร่วมมือโดยการไม่จอดรถใต้อาคารสำนักงาน และการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย มีข้อบกพร่องในเรื่องของการติดตั้งกล้องวงจรปิด ด้วยสถานะทางเศรษฐกิจในปัจจุบันมีกลุ่มมิจฉาชีพ จำนวนมากที่ก่ออาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ ธนาคารก็เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งที่บุคคลกลุ่มนี้ อาจจะเข้ามาก่ออาชญากรรมได้ ดังนั้นเราควรจะต้องป้องกันไว้ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ส่วนมิติด้านความคงเส้นคงวาและความมั่นใจในการให้บริการ พนักงานสามารถให้บริการในด้านนี้โดยรวมมีคุณภาพ แต่พนักงานสินเชื่อควรที่จะพัฒนาในเรื่องของการให้บริการและการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่รับบริการให้ดียิ่งขึ้น ส่วนมิติด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ควรปรับปรุงระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็ว เช่น การส่งข้อมูลเครดิตเพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตผู้กู้ก่อนอนุมัติสินเชื่อไปยังศูนย์ตรวจสอบข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ควรใช้วิธีการส่ง E-mail แทนการส่งทางไปรษณีย์ และพนักงานสินเชื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารข้อมูลเครดิตก่อนส่งไปยังศูนย์ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่อบุคคลและหน่วยงาน ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสาบตุ้ย

1. ขอความร่วมมือพนักงานธนาคารออมสินทุกคนให้ย้ายที่จอดรถ จากใต้อาคารสำนักงาน มาใช้พื้นที่ด้านข้างของอาคารสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร
2. ควรจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารระดับสูงตามลำดับ เรื่องขอจัดสรรงบประมาณ ในการจัดซื้อกล้องวงจรปิด เพื่อประโยชน์และสร้างภาพลักษณ์ในด้านความปลอดภัยของธนาคาร
3. จัดทำหนังสือชักชวนการปฏิบัติงาน เพื่อกำชับให้พนักงานมีความระมัดระวัง และรอบคอบ ในการกรอกข้อมูลการกู้เงินของลูกค้าลงระบบสินเชื่อให้ครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อป้อง

กันความผิดพลาด และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่า พนักงานธนาคารออมสินสาขาสบต๋วยมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำ มีความน่าเชื่อถือ

4. ในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ผู้จัดการสาขาควรกำชับให้พนักงานสินเชื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารในการส่งข้อมูลเครดิตก่อนส่งไปยังศูนย์ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อป้องกันเอกสารย้อนกลับเนื่องจากเอกสารไม่สมบูรณ์ และเกิดความล่าช้า

5. เมื่อมีการส่งพนักงานไปอบรม ควรให้พนักงานที่ได้รับการอบรม กลับมาถ่ายทอดความรู้ให้แก่เพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ และเป็นการสร้างความมั่นใจในด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานธนาคารออมสินสาขาสบต๋วย

1. ควรให้ความร่วมมือในการย้ายที่จอดรถจากใต้อาคาร มาจอดด้านข้างอาคารสำนักงานแทน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ในเรื่องสถานที่จอดรถ

2. เพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ เช่น การกรอกข้อมูลทางสินเชื่อ ในระบบสินเชื่อให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดในการทำงานและสร้างความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานให้แก่ลูกค้า

3. ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารในการส่งขอข้อมูลเครดิตลูกค้า เพื่อป้องกันเอกสารที่ไม่สมบูรณ์ถูกส่งกลับคืน ทำให้เกิดความล่าช้าที่จะได้รับข้อมูลในการวิเคราะห์สินเชื่อ

4. ควรจัดทำเอกสารแนะนำสำหรับลูกค้า ในการติดต่อขอขึ้นกู้สินเชื่อในแต่ละประเภท และพนักงานสินเชื่อสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบ เพื่อลดขั้นตอนในการทวงถามเอกสารจากลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบต๋วย จังหวัดลำปาง เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษารoundต่อไปควรศึกษาการบริการด้านอื่นๆ ของธนาคาร โดยศึกษาเปรียบเทียบว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โดยศึกษา

จากลูกค้าที่ขอใช้บริการสินเชื่อ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้รับบริการสินเชื่อแต่ละประเภท เพื่อให้ข้อมูลมีความลึกในรายละเอียดมากขึ้น

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาสบศุข จังหวัดลำปาง เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อปรับปรุงระบบการทำงานให้เหมาะสมต่อไป



บรรณานุกรม

- จิตติมา หันเขาว์. 2534. การบริหารลูกหนี้สำหรับธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จำลอง โต๊ะทอง. 2520. ข้าพเจ้ากับ ร.ก.ส. กองประชาสัมพันธ์. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพฯ.
- เขาว์ โรจนแสง. 2542. เอกสารประกอบการเรียนการสอนชุดวิชาการจัดการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เดชาชัย สังข์โบล. 2519. การระดมทุนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารออมสิน. 2546. เล่าขานธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
- ธนาคารออมสิน. 2547. ธนาคารออมสินธนาคารของประชาชน. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
- ธนาคารออมสิน. 2547. 90 ปีธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
- ธนาคารออมสิน. 2549. รายงานลูกหนี้รายตัว สข. 36. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.gsnet.gsb (31 ธันวาคม 2549)
- ธนาคารออมสินภาค 6. 2548. คู่มือโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ. อุดรดิตถ์: ธนาคารออมสินภาค 6: อัดสำเนา.
- ธนาคารออมสินภาค 6. 2548. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการบริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ. อุดรดิตถ์: ธนาคารออมสินภาค 6: อัดสำเนา.
- นำชัย ทนุผล. 2540. วิธีเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่: สาขาบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาการท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประเสริฐสุข เฉลยประสิทธิ์. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้มีปัญหของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิบูล โค้วสุวรรณ. 2531. การกระจายสินเชื่อโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พันธ์ทิพย์ เพ็ชรจริง. 2544. การให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง ปี 2543. ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ภณิดา ชัยปัญญา. 2542. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตเกษตรกรรมของจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระพล ทองมา. 2534. การใช้พลังอำนาจของเกษตรกรอำเภอตามการรับรู้ของเกษตรกรตำบลและเจ้าพนักงานเคหกิจเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสุกกร เสรีรัตน์. 2534. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริณ ลักมิตานนท์, สุกกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. 2538. กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด และกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา
- สถาบันฝึกอบรมสหกรณ์การเกษตรแห่งชาติ. 2526. การให้สินเชื่อ. กรุงเทพฯ: สำนักงานสหกรณ์การเกษตรแห่งชาติ.
- สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน. 2545. เอกสารแนะนำเพื่อเลื่อนตำแหน่งของพนักงานระดับ 7. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
- สมิต สัจฉกร. 2543. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุชา จันทรเฒ. 2531. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักกลยุทธ์ธนาคารออมสิน. 2548. คู่มือผู้บริหาร. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.gsnet.gsb (1 มิถุนายน 2548)
- เสาวนิตย์ ปทุมวัฒน์. 2545. การประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

--	--	--

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุ๋ย จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บหาข้อมูลในการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา สาขา
วิชาการบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจาก
ท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ ตรงตามสภาพเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูล
สำหรับการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารฯ
ต่อไป อนึ่งข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น
โดยผู้ศึกษาจะปกปิด ถือเป็นเรื่องลับไม่นำไปเผยแพร่ และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ภายใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับ
ความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส
☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส
☐ 3. หย่าร้าง ☐ 4. หม้าย
4. ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าอนุปริญญา ☐ 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. ปริญญาโท
☐ 5. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

☐ 1. ข้าราชการ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ☐ 3. ลูกจ้าง☐ 4. ค้าขาย/กิจการส่วนตัว

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนบาท

7. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด บาท



ส่วนที่ 2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกับความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง

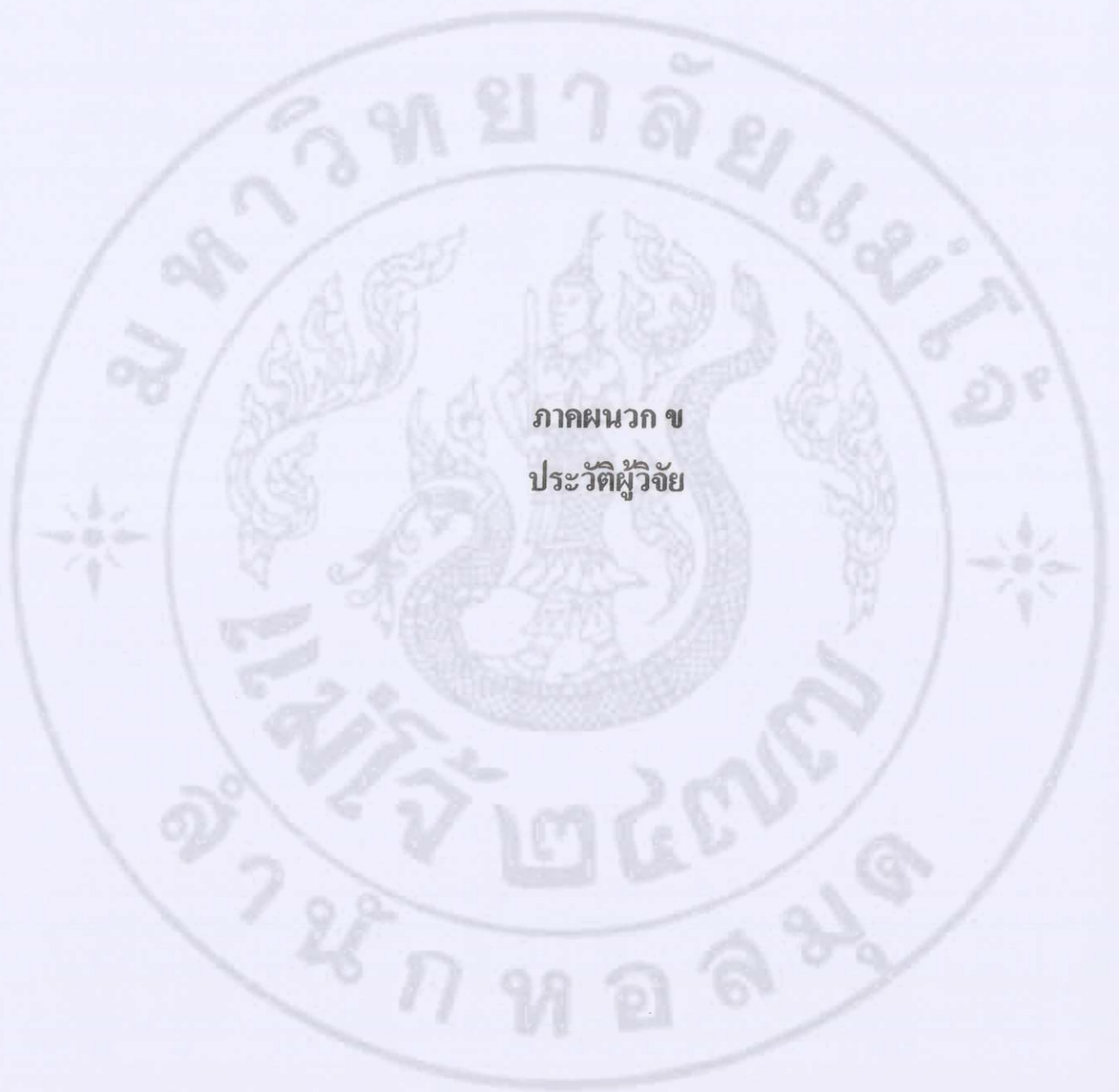
คำชี้แจง โปรดพิจารณาการให้บริการสินเชื่อกับธนาคารออมสินสาขาสบต๋อยต่อไปนี้ แล้วประเมินว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องด้านหลังของแต่ละรายการที่ตรงกับที่ท่านประเมินได้

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ	
	ดี (2)	ไม่ดี (1)
ลักษณะภายนอก		
- ด้านบุคลากร		
1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส		
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีความเป็นกันเอง		
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย		
4. พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใจกว้างสุภาพมีมารยาท		
- ด้านอาคารสถานที่		
5. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ		
6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ		
7. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร		
8. ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้งาน		
9. การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในธนาคารสวยงามและเป็นระเบียบ		
10. รูปลักษณ์ภายนอก รวมทั้งตราสัญลักษณ์(โลโก้)ของธนาคารโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์		
ด้านความคงเส้นคงวา		
1. พนักงานสามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า		
2. พนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง		
3. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย		

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ	
	ดี (2)	ไม่ดี (1)
4. พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง		
5. พนักงานสินเชื่อทุกคนในสาขาสะดวกมีบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน		
ด้านความมั่นใจในการให้บริการ		
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน		
2. พนักงานสามารถจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี		
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ		
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ		
5. พนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม		
6. ธนาคารมีชื่อเสียงดี ติดอันดับ 1 ใน 10 สถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ		
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว		
1. พนักงานให้บริการรวดเร็วและไม่ผิดพลาด		
2. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด		
3. พนักงานไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงานเพราะทำให้เสียเวลา		
4. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น		
5. ขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อรวดเร็วไม่ยุ่งยาก		
ด้านความเข้าถึงจิตใจของลูกค้า		
1. พนักงานพูดคุยกับลูกค้าทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรี		
2. พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ		
3. พนักงานให้คำแนะนำ/อธิบายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย		
4. พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า		
5. พนักงานเอาใจใส่ปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง		

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

กมลรัตน์ โรจนกุล ผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

นามผู้วิจัย	นางสาวกมลรัตน์ โรจนกูร	
วัน เดือน ปีเกิด	19 ธันวาคม 2520	
ภูมิลำเนา	จังหวัดลำปาง	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538	จบการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) แผนกพาณิชยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง
	พ.ศ. 2540	จบการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการตลาด วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง
	พ.ศ. 2543	จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2550	จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2544 – 2546	ลูกจ้างโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาสบต๋อยจังหวัดลำปาง
	พ.ศ. 2547- 2548	พนักงานปฏิบัติการ ระดับ 4 ธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง
	พ.ศ. 2549	พนักงานปฏิบัติการ ระดับ 5 ธนาคารออมสินสาขาสบต๋อย จังหวัดลำปาง
	ถึงปัจจุบัน	