

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ นำเสนอได้ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีอายุ 50-59 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่า เป็นประธานกองทุนหมู่บ้านระยะเวลามากกว่า 24 เดือน มีจำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มากกว่า 120 ราย สมาชิกที่มีความประสงค์ขอกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านต่อยอดกับธนาคารออมสินมากกว่า 50 ราย มีจำนวนเงินกู้ที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายกู้ 10,001-15,000 บาท อายุของกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 3 ปี วงเงินสินเชื่อที่กลุ่มประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน มีวงเงินตั้งแต่ 8 แสนแต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท วิธีการที่มาใช้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน โดยใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว

##### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้านักต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เท่ากัน ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าตามลำดับ

ด้านความสะดวก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ทำเลที่ตั้ง หนาอาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ เวลาเปิด-ปิดที่ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ วิธีการและ ขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถเพียงพอ

ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ หนาการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า เอกสารหนาการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย

ด้านความสามารถ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ

ด้านความสุภาพ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพดี พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และพนักงานมีความสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ หนาการมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน และ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายออกเยี่ยม

ด้านความคงเส้นคงวา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำ ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้ อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ด้านความปลอดภัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือลูกค้า

ด้านลักษณะภายนอก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความ แผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารง่ายต่อการ และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุ

ด้านความเข้าใจลูกค้า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้าพนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**

**3.1 ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**

จากการศึกษาปัญหาในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา อันดับแรก คือ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน รองลงมา คือ ธนาคารมีอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย และพนักงานไม่เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ

**3.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา อยากให้พนักงานออกเยี่ยมเยียนลูกค้า และให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน อยากให้เอาใจใส่ลูกค้า ทักทายลูกค้า อยากให้ธนาคารออมสินเพิ่มเงินกู้ต่อยอดเนื่องจากสมาชิกมีความต้องการ สินเชื่อจำนวนมาก อยากให้ลดดอกเบี้ยสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน อยากให้แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เสียบ่อย ต้องเสียเวลาในการฝาก – ถอน อยากให้เพิ่มจำนวนพนักงานเพื่อจะได้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น และอยากให้มีการอบรมการทำบัญชีและงบดุลให้กับผู้ทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน  
ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็น  
ประธานกองทุนหมู่บ้าน จำนวนสมาชิก และวงเงินสินเชื่อที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของ  
ธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ

ด้านความสะดวก พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับ  
แรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ และเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย  
อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่  
ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า

ด้านความสามารถ พบว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้

ด้านความสุภาพ พบว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้

ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
อันดับแรก คือ ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้ และเพศชาย มีความพึงพอ  
ใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย พบว่า ทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสดไป  
ไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

ด้านลักษณะภายนอก พบว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่  
ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามความต้องการของลูกค้า และเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และลูกค้ากองทุน

#### 4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของ ธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม อายุ

ด้านความสะดวก พบว่า ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ และผู้ที่มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า และผู้ที่มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของลูกค้า และเอกสารธนาคาร ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย

ด้านความสามารถ พบว่า ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ และผู้ที่มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความสุภาพ พบว่า ทั้งผู้ที่มีอายุไม่เกิน 49 ปี และ มากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ทั้งผู้ที่มีอายุไม่เกิน 49 ปี และ มากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้

ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า ทั้งผู้ที่มีอายุไม่เกิน 49 ปี และ มากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ทั้งผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และ มากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย พบว่า ทั้งผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และ มากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อ ไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

ด้านลักษณะภายนอก พบว่า ทั้งผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และ มากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ทั้งผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และ มากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน

#### 4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความสะดวก พบว่า ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย และธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า

ด้านความสามารถ พบว่า ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้

**ด้านความสุขภาพ** พบว่า ทั้งผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

**ด้านความสามารถ** พบว่า ทั้งผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้

**ด้านความคงเส้นคงวา** พบว่า ทั้งผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** พบว่า ทั้งผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

**ด้านความปลอดภัย** พบว่า ทั้งผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงิน สิ้นเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

**ด้านลักษณะภายนอก** พบว่า ทั้งผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย

**ด้านความเข้าใจลูกค้า** พบว่า ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามความต้องการของลูกค้า และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และลูกค้ากองทุน

#### 4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม จำนวนสมาชิก

**ด้านความสะดวก** พบว่า กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ และเวลาเปิด-

ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ ส่วนกองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย ส่วนกองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า

ด้านความสามารถ พบว่า กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย และจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน และสามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้

ด้านความสุภาพ พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย จำนวนสมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย และจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้

ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และ กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย จำนวนสมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว



**ด้านความปลอดภัย** พบว่า กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า ส่วนกองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

**ด้านลักษณะภายนอก** พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย จำนวนสมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย

**ด้านความเข้าใจลูกค้า** พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย จำนวนสมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน

#### 4.5 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้

**ด้านความสะดวก** พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ตั้งแต่ 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ตั้ง 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า

**ด้านความสามารถ** พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ตั้ง 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ตั้งแต่ 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้

ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน

ด้านความปลอดภัย พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

ด้านลักษณะภายนอก พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร ตั้งแต่ 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคาร สะอาดสบาย

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอ  
กู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ  
การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่  
กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย  
อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุน  
หมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการ  
(Service Quality) ของพิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) ที่กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการ  
ของผู้บริโภค 10 ประการ คือ ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่า  
เชื่อถือ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก และความ  
เข้าใจลูกค้า และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ  
ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน  
ระดับมากในด้าน ท่าเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวก  
ในการติดต่อ วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ  
โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร  
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความ  
พึงพอใจในระดับมาก ด้านมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ ป้ายตราสัญลักษณ์ของ  
ธนาคารมองเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวก  
ในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต และการโฆษณาผ่าน  
สื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจ  
ง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง  
กับการให้บริการขององค์กร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ  
มากในด้าน ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่  
ลูกค้าเข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง มีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

**ด้านความสามารถ** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน

**ด้านความสุภาพ** หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพดี พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และพนักงานมีความสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร กรุง ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน

**ด้านความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กร รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านธนาการมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน และพนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายออกเยี่ยม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย เติชชุกรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาการพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง ธนาการต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาให้บริการได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีเพียงพอให้บริการตลอดเวลา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาการในศูนย์การค้าของธนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะใช้งานได้เป็นอย่างดี และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

**ด้านความลงเส้นคงวา** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากใน ด้านความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำ ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอู้ และอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งนภา จันทวิสูตร (246) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาการในศูนย์การค้าของธนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน ธนาการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาการในศูนย์การค้าของธนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรทัย เติชชุกรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ

คุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ธนาคารต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

**ด้านความปลอดภัย** หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านบริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคารและมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

**ด้านลักษณะภายนอก** หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย แผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารง่ายต่อการ และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านอุปกรณ์การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสะดวกสบายในการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสะดวกสบายในการให้บริการ

**ด้านความเข้าใจลูกค้า** หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้ารวมทั้งความต้องการต่างๆ ของลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน พนักงานสามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามความต้องการของลูกค้า พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ

การบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง พนักงานธนาคารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 บาท หรือต่ำกว่า ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน มากกว่า 24 เดือน จำนวนสมาชิกที่มีความประสงค์ขอกู้เงินเชื่อมากกว่า 50 ราย จำนวนเงินกู้เฉลี่ย ที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายกู้ 10,001-15,000 บาท มีอายุของกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบันมากกว่า 3 ปี จำนวนวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับ ธนาคาร ตั้งแต่ 8 แสน แต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยมีข้อค้นพบดังนี้

ด้านความสะดวก พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายในเรื่อง เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ

ด้านความสุภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในอันดับสุดท้าย คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพดี

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายออกเยี่ยม

ด้านความลงเส้นคงวา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือลูกค้า

ด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ แผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารง่ายต่อการเข้าใจ

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับปัญหาที่พบจากการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยาที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน รองลงมาคือ ธนาคารมีอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย และพนักงานไม่เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นประชาชนกองทุนหมู่บ้าน จำนวนสมาชิก และวงเงินสินเชื่อที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้ของลูกค้า พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่างกัน ดังแสดงในตารางที่



ตารางที่ 80 แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	
	หญิง	ชาย
ด้านความสะดวก	เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวก ในการติดต่อ (มาก)	ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การ ไปติดต่อ (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก)	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก)
ด้านความสามารถ	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)
ด้านความสุภาพ	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง การขึ้นเอกสารขอกู้ (มาก)	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	พนักงานเต็มใจบริการ ที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)
ด้านความปลอดภัย	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (มาก)	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	พนักงานสามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามความต้องการของลูกค้า (มาก)	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)

ตารางที่ 81 แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ	
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี
ด้านความสะดวก	คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (มาก)	เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก)	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก) เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (มาก)
ด้านความสามารถ	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน (มาก)
ด้านความสุภาพ	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน (มาก)	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)
ด้านความปลอดภัย	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสดไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุน (มาก)	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสดไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุน (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)	คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)

ตารางที่ 82 แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ปัจจัย	ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน
ด้านความสะดวก	เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (มาก)	ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก)	พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย และธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก)
ด้านความสามารถ	พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็ว (มาก)	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)
ด้านความสุภาพ	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน (มาก)	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)
ด้านความปลอดภัย	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสดไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (มาก)	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสดไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า (มาก)	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)

ตารางที่ 83 แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

ปัจจัย	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย
ด้านความสะดวก	ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (มาก)	ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (มาก)	เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย (มาก)	เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (มาก)	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (4.00)
ด้านความสามารถ	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)	พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)
ด้านความสุภาพ	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (มาก)	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (มาก)	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มากที่สุด)	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มากที่สุด)	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (มาก)	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (มาก)	ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้ (มาก)

ตารางที่ 83 แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ต่อ)

	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)
ด้านความปลอดภัย	พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (มาก)	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อ ไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (มาก)	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อ ไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)

ตารางที่ 84 แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงิน สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอู้กับธนาคาร

ปัจจัย	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอู้กับธนาคาร	
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสนบาท - 1 ล้านบาท
ด้านความสะดวก	เวลาเปิด-ปิดทำการเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อ (มาก)	ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก)	ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (มาก)
ด้านความสามารถ	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)	สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (มาก)
ด้านความสุภาพ	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (มาก)	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)	ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและแม่นยำ (มาก)	สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)	พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (มาก)
ด้านความปลอดภัย	พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (มาก)	บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)	สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (ปานกลาง)	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (มาก)

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านในแต่ละด้านเรียงตามลำดับของสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้	4.43	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.34	มาก
สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้	4.22	มาก
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน	4.19	มาก
พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.17	มาก
สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.15	มาก
พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	4.14	มาก
ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ	4.11	มาก
เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	4.10	มาก
พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็ว	4.08	มาก
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย	4.07	มาก
บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า	4.04	มาก
สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ	4.05	มาก
พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการนัดหมายออกเยี่ยม	4.03	มาก
ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้	4.00	มาก
พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.00	มาก
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี	3.98	มาก
พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า	3.97	มาก
พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.95	มาก
ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.94	มาก
พนักงานสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า	3.90	มาก
พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	3.87	มาก
เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.87	มาก
วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.84	มาก
พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย	3.83	มาก

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านในแต่ละด้านเรียงตามลำดับของสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

(ต่อ)

ปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.47	ปานกลาง
พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.37	ปานกลาง

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ดังนี้

**ธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยาควรพิจารณาดำเนินการดังนี้**

1. พนักงานควรออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ จัดเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเป็นประจำ โดยจัดทำตารางออกเยี่ยมเยียนลูกค้า ทั้งนี้เพื่อแนะนำประชาสัมพันธ์ธุรกิจธนาคาร และรับทราบปัญหาของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีโอกาสในการติดตามการดำเนินงาน

ด้านบุคลากรของสาขาควรเป็นสื่อหลักที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ ธนาคารควรจัดส่งพนักงานออกไปอธิบายให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารถึงที่บ้าน เพื่อให้ทราบถึงหลักประกันการกู้เงิน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยการจัดทำสื่อแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า ป้ายโปสเตอร์และบอร์ดในสาขา อธิบายถึงหลักประกันต่างๆที่ใช้กู้เงิน

การประชาสัมพันธ์ พื้นที่อำเภอดอกคำใต้ควรติดต่อกับทางสถานีวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น ให้ประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคารออมสินเป็นระยะ ๆ และมีการเข้าร่วมประชุมกับหัวหน้าหน่วยงานท้องถิ่น ทุกระดับ เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจธนาคารและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ

2. ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยจัดทำป้ายบอกที่จอดรถและจัดเครื่องหมายช่องทางการจอดรถให้ชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้จอดรถอย่างมีระเบียบ ลดปัญหาการจอดรถไม่เป็นระเบียบ หรือจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก



3. ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอต่อปริมาณงาน โดยการจัดพนักงานที่ทำหน้าที่อื่นเสริมการปฏิบัติในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก และเพื่อให้การบริการ มีประสิทธิภาพ ควรมีการนัดจ่ายสินเชื่อให้แก่แต่ละกองทุนในแต่ละช่วงเวลาไม่ตรงกัน เพื่อลดปัญหาลูกค้าเข้ามาติดต่อใช้บริการพร้อม ๆ กัน และ ในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารทุกคนมีหน้าที่ประจำธนาคารจึงควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ คอยดูแลและช่วยเหลือลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเห็นว่า ไม่ถูกละเลย เมื่อติดต่อธุรกรรมกับธนาคาร และระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบพนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือลูกค้า และเป็นการทำงานที่ทำให้ลูกค้าเห็นว่า ไม่ถูกละเลย ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยติดตามงาน และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงขั้นตอนในแก้ไขปัญหาของธนาคารในแต่ละระดับ

ในส่วน of ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ควรพิจารณาดำเนินการดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อทุกชนิดของธนาคารจะเป็นการดำเนินในภาพรวม ธนาคารจึงควรทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารมากยิ่งขึ้น และจัดทำเอกสารแนะนำประชาสัมพันธ์ธุรกิจเพื่อช่วยให้คำแนะนำให้เข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ปัญหาธนาคารมีอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย เนื่องจากธนาคารออมสินยังมีระบบการจัดซื้อ จัดจ้างที่เป็นระบบราชการ จึงทำให้มีอุปกรณ์สำนักงานบางอย่างที่ใช้มานาน และกำลังอยู่ในระหว่างทำการเปลี่ยนแปลงระบบเป็น Core banking อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ ถ้าดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำให้ลดปัญหา อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัยและระยะเวลาการติดต่อใช้เวลานาน ดังนั้นในระหว่างปรับปรุง ธนาคาร ควรให้ระบบสารสนเทศได้ทำการดูแล อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ เพื่อลดปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ขัดข้อง
3. ควรจัดให้มีการเรียนรู้ใน ธนาคาร และส่งพนักงานเข้าอบรมเพิ่มความรู้ พร้อมกับสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved