



ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน

กิติญา วงศ์จินดาศักดิ์



การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน

กิติญา วงศ์จินดาศักดิ์



การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



EFFECTIVENESS OF LOW INCOME EARNERS LOAN MANAGEMENT
GOVERNMENT SAVING BANK

Kitiya Wongjindasak

Independent Study Submitted is Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน

กิติญา วงศ์จินตาคักดี

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

EFFECTIVENESS OF LOW INCOME EARNERS LOAN MANAGEMENT
GOVERNMENT SAVING BANK

Kitiya Wongjindasak

Independent Study Submitted is Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อการศึกษาอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อย
ธนาคารออมสิน
ชื่อผู้วิจัย นางสาวกิติญา วงศ์จินดาศักดิ์
วิชาเอก นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ศ.พล.ต.ท.หญิง ดร.นัยนา เกิดวิชัย)

..... กรรมการ
(ดร.ฟ้าใส สามารถ)

..... กรรมการ
(ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Effectiveness of Low income Earners Loanmanagement
Government Saving Bank
Researcher Miss Kitiya Wongjindasak
Major Innovative Public Administration and Management
Advisor Asst.Prof.Col. Vorasit Chareonput, D.P.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent
in Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public
Administration

.....
(Mr.Rapee Moungront) Director of College of Innovation
Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Prof.Lt.Pol.Gen. Naiyana Girdwichai, D.P.A.)

..... Member
(Phasai Samart, D.P.A.)

..... Member
(Asst.Prof.Col. Vorasit Chareonput, D.P.A.)

ชื่อการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อย ธนาคารออมสิน
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวกิติญา วงศ์จินดาศักดิ์
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุด
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) อธิบายประสิทธิผลการจัดการบริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ด หัวหิน และ (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการบริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ดหัวหิน โดยจำแนกตามลักษณะประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้แก่ลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อใช้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ดหัวหินจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพของการจัดการบริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) ประสิทธิภาพการจัดการบริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคาร ออมสินสาขาลู่พอร์ดหัวหินจากทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ด หัวหิน

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	Effectiveness of low income earners loan management Government Saving Bank
Researcher	Miss Kitiya Wongjindasak
Degree Sought	Master of Public Administration
Advisor	Asst.Prof.Col. Vorasit Chareonput, D.P.A.
Academic Year	2018

Abstract

The purposes of this study were to (1) explain effectiveness of low income earners loans management Government Saving Bank. (2) compared effectiveness of low income earners loans management subtracted by sample demographic factors.

This was survey quantitative research. Sample were 386 low income earners, who registered at Public welfare using simple random sampling technique. The employed research instrument was questionnaires. Data analyzed using statistical tools : percentage, mean, standard deviation T test and ANOVA F.

The findings revealed that : 1) effectiveness of low income earners loans management overall was high level. 2) There were a significant statistical differences among respondents attitude toward effectiveness of low income earners loans management subtracted by demographic factors.

Keywords: Loan for low income earners management, Effectiveness, Government Saving Bank at Bluport branch

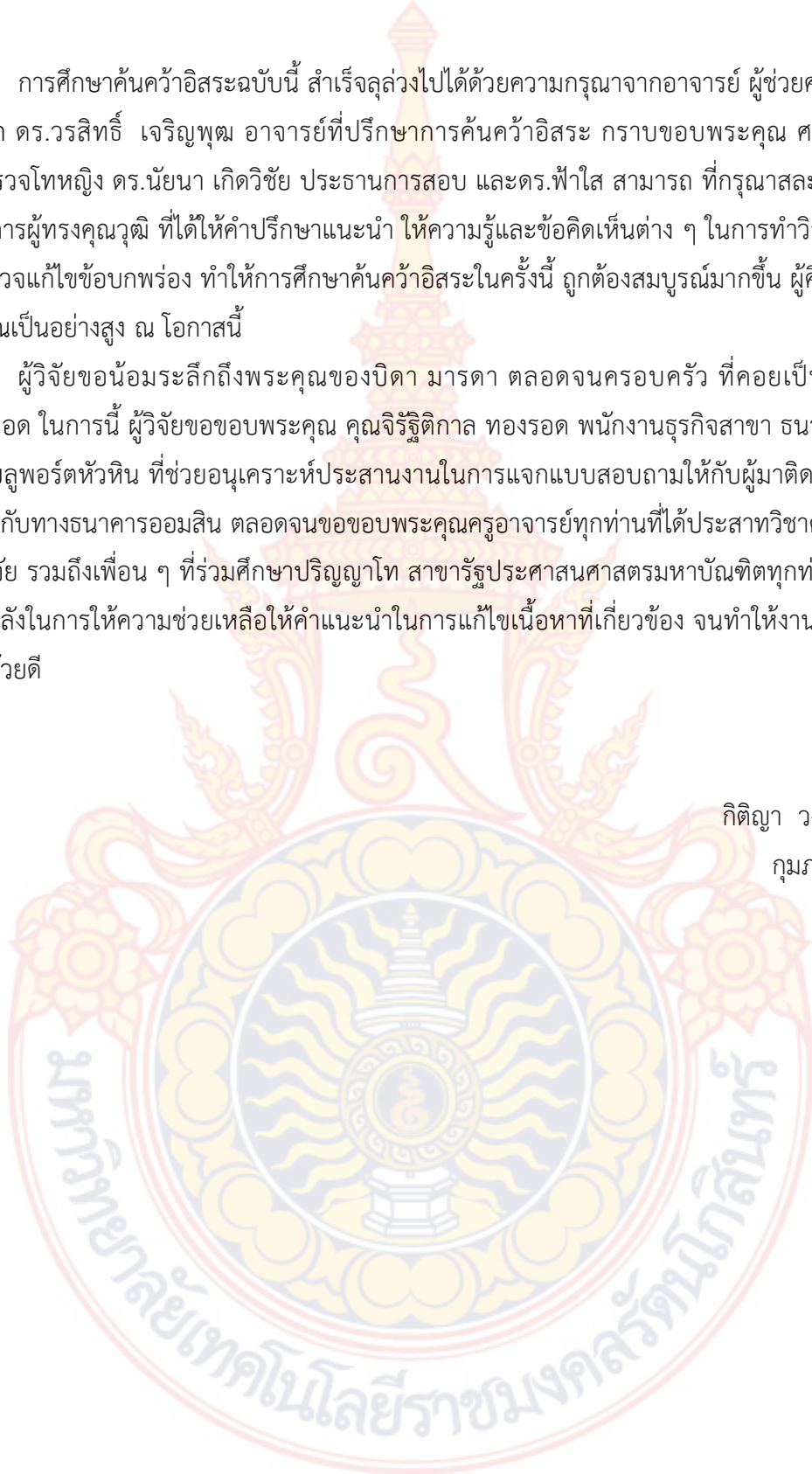
Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันเอก ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุ่ม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ กราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ พลตำรวจโทหญิง ดร.นัยนา เกิดวิชัย ประธานการสอบ และดร.ฟ้าใส สามารถ ที่กรุณาสละเวลารับเป็น กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความรู้และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิจัย ตลอดจน การตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบ พระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ตลอดจนครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจมา โดยตลอด ในการนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณจิรัฐติกาล ทองรอด พนักงานธุรกิจสาขา ธนาคารออมสิน สาขาบลูพอร์ตหัวหิน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกประสานงานในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการ สืบเชื้อกับทางธนาคารออมสิน ตลอดจนขอขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย รวมถึงเพื่อน ๆ ที่ร่วมศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน และผู้อยู่ เบื้องหลังในการให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำในการแก้ไขเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

กิติญา วงศจินดาศักดิ์
กุมภาพันธ์ 2562

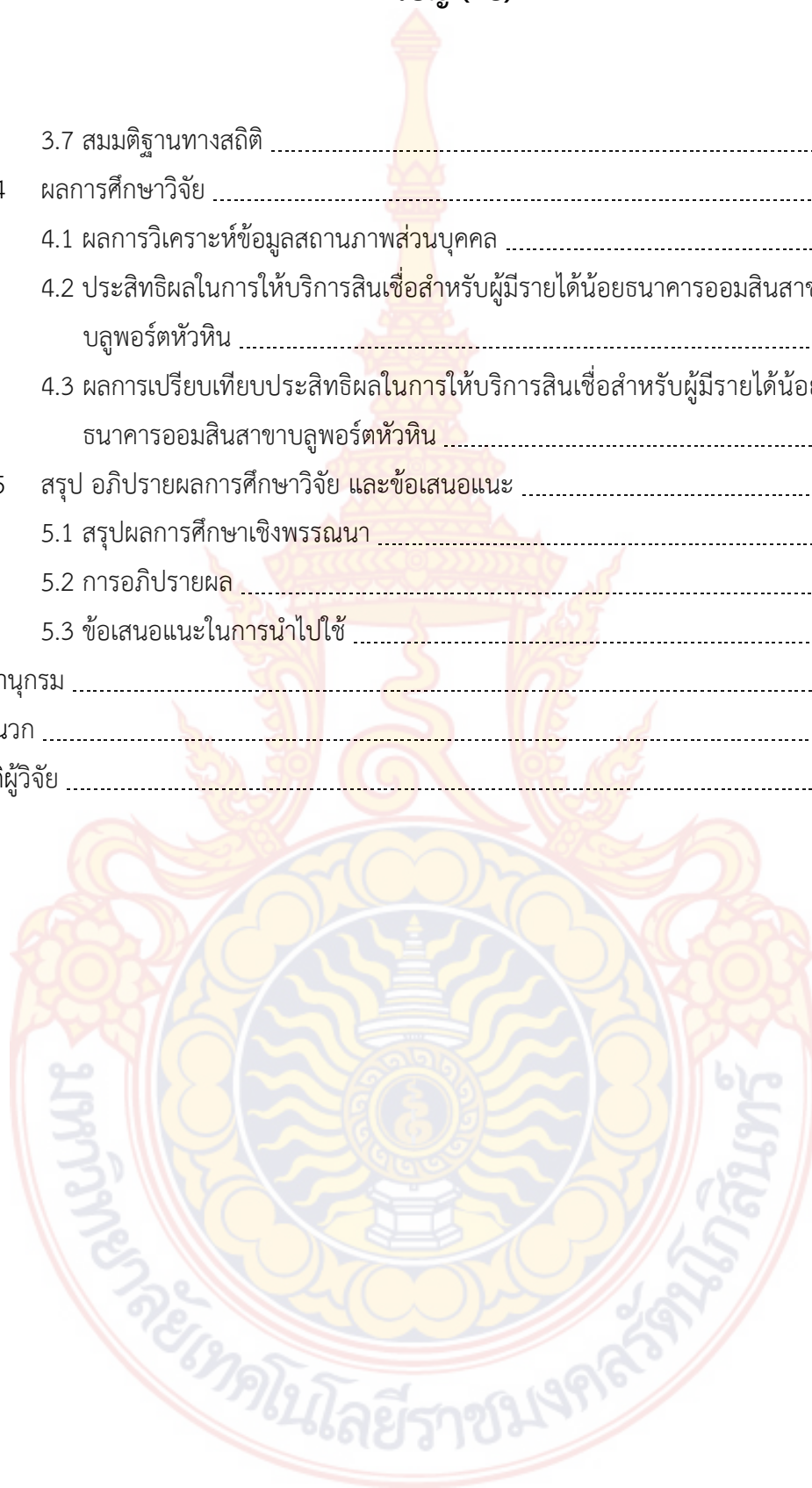


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 สมมติฐานการวิจัย	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	5
2.2 ทฤษฎีและทฤษฎีการบริการ	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	26
2.5 ผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย	43
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	44
3.1 รูปแบบในการศึกษาวิจัย	44
3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.5 มาตรฐานในการวิจัย	47
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.7 สมมติฐานทางสถิติ	48
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	49
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	49
4.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขา บลูพอร์ตหัวหิน	51
4.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อย ธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน	55
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา	62
5.2 การอภิปรายผล	63
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้วิจัย	76



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ธุรกรรมด้านสินเชื่อและความเสี่ยง	18
4.1	จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ	50
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน เป็นรายด้าน	51
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ด้านกระบวนการ.....	52
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่	54
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ด้านการบรรลุเป้าหมาย การบริการ	55
4.7	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคาร ออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามเพศ	56
4.8	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคาร ออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามอายุ	56
4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามลักษณะด้านอายุ	57
4.10	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามลักษณะด้านระดับการศึกษา	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อย ธนาคารออมสินสาขาสถาพรุ่ตหัวหิน จำแนกตามสถานภาพ	60



สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	43



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ย่อมเป็นที่ทราบดีกันว่า ประเทศไทยมีช่องว่างระหว่างคนจนกับคนรวยห่างกันมากที่สุดประเทศหนึ่ง หากลองย้อนดูจะเห็นว่ารัฐบาลไทยแทบทุกชุด ต่างมีนโยบายแก้ไขปัญหาคือความเหลื่อมล้ำซึ่งถือเป็นประเด็นหลักของสังคมไทยมายาวนาน พรรคการเมืองทุกพรรคต่างหยิบยกนโยบาย และเคยออกมาตราการในการแก้ไขปัญหานี้กันมาตลอดเช่นกัน แต่เหตุใด หลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครอง ผ่านการเลือกตั้งบ้าง ยึดอำนาจจัดตั้งรัฐบาลพิเศษขึ้นมา ประเทศไทยจึงยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ปัญหาความยากจนได้

ปัจจุบันปัญหาการกระจายรายได้ของไทยอยู่ในระดับสูงแต่ยังไม่ถึงระดับที่รุนแรง การกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มคนรวยที่สุดร้อยละ 10 ซึ่งถือครองรายได้รวมประมาณร้อยละ 35.29 ของรายได้ทั้งหมดของประเทศ ขณะที่กลุ่มคนที่มีรายได้ต่ำที่สุดร้อยละ 10 ถือครองรายได้เพียงร้อยละ 1.83 ของรายได้ทั้งหมดเท่านั้น ส่งผลให้ความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มคนรวยที่สุดกับกลุ่มคนจนที่สุดแตกต่างกัน 19.29 เท่า นับว่ามีความแตกต่างในระดับสูงเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่ม OECD ซึ่งมีความแตกต่างเพียง 8.52 เท่า แต่สถานการณ์ความยากจนในภาพรวมของประเทศไทยกลับดีขึ้นมาก พบว่าสัดส่วนความยากจนลดลงจาก 8.61 ในปี 2559 เหลือร้อยละ 7.87 คิดเป็นจำนวนคนจนประมาณ 5.3 ล้านคนในปี 2560 เป็นไปตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พุทธศักราช 2560 - 2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(สศช.), 2560) อันเนื่องมาจากภาครัฐมีมาตรการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย อาทิ การลงทะเบียนบัตรสวัสดิการของรัฐในปี 2559 และปี 2560 มาตรการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากตามแนวทางประชารัฐ เป็นต้น

มาตรการการช่วยเหลือเบื้องต้น การลงทะเบียนเพื่อรับบัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย หรือที่คนทั่วไปเรียกว่า บัตรคนจน ถือเป็นการจัดทำฐานข้อมูลคนจนที่ชัดเจน โดยใช้ฐานรายได้ที่ต่ำมาตั้งแต่ 30,000 - 100,000 บาทต่อปี เพื่อจะได้รู้สภาพคนที่ขาดรายได้ ขาดโอกาสอย่างแท้จริง ซึ่งผลการดำเนินงานมีผู้มาลงทะเบียน 14,176,170 คน แต่มีผู้ผ่านการคัดกรองจำนวน 11,431,681 คน (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2560) จากฐานตัวเลขดังกล่าว ทำให้แนวทางการช่วยเหลือมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการออกบัตรประจำตัวพร้อมทั้งวงเงินสำหรับการใช้จ่ายเพื่ออุปโภคบริโภคต่อเดือน รวมถึงค่าเดินทางให้กับแต่ละคน รัฐบาลได้กำหนดมาตรการช่วยเหลือระยะแรก คือ การลงทะเบียนคนมีรายได้น้อย ที่ให้

การช่วยเหลือพุ่งตรงเป้า ตรงจุด ไปยังคนที่ขาดอย่างแท้จริง ทำให้การรื้อไห้ล้นน้อย หรือแทบจะไม่เกิดขึ้น สามารถลดภาระค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบปัญหาพื้นฐานของผู้มีรายได้น้อย ที่โยงใยไปถึงปัญหานี้สินต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหานี้นอกระบบ ซึ่งทำให้ทราบว่า นอกจากปัญหารายได้น้อยแล้ว ในส่วนของผู้ลงทะเบียน ยังมีปัญหานี้นอกระบบมากถึง 1.6 ล้านราย (สศช., 2560) จากปัญหาดังกล่าวจึงก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับสถาบันการเงิน เพื่อเข้ามาให้ความช่วยเหลือ จัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อกำจัดวงจรหนี้เหล่านี้ให้หมดไปและเข้าสู่การต่อยอดความช่วยเหลือมาตรการสร้างอาชีพเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารออมสิน ซึ่งมีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย อีกทั้งยังสร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โครงการธนาคารเพื่อประชาชน โครงการสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน โดยให้สินเชื่อระยะสั้น แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ที่ต้องการทำเงินไปใช้จ่ายในการดำรงชีพหรือเพื่อชำระหนี้สินอื่น ๆ (ให้ประชาชนมาเป็นหนี้ในระบบที่สามารถตรวจสอบได้ และการเก็บดอกเบี้ยตามความเป็นจริง) เป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อีกทั้งยังลงทุนในการพัฒนาประเทศ ของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ให้บริการรูปแบบเงินฝากที่หลากหลาย เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย รวมทั้งมีการให้บริการตามหลักศาสนาอิสลาม ปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งหมด 1,039 แห่งทั่วประเทศจึงทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมุ่งศึกษาถึงประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแนวทางการบริหารจัดการความช่วยเหลือการแก้ปัญหาความยากจนที่เหมาะสมทั่วถึง ปัญหานี้นอกระบบ การกู้ยืมเงินจากแหล่งต่าง ๆ และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบอาชีพแต่ขาดเงินทุนหมุนเวียน หรือต้องการขยายกิจการแต่เงินทุนไม่เพียงพออีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน
2. เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหินจำแนกตามลักษณะประชากร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาช่วงอายุ 20 ถึง 65 ปี ที่มาใช้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน เท่านั้น

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการคือ สิงหาคม ถึง ธันวาคม ปีพุทธศักราช 2561

1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตามประกอบด้วย

ประสิทธิผลของการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน ได้แก่

- ด้านกระบวนการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายและขอบเขตของคำที่ใช้ ดังนี้

ประสิทธิผล หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการ ที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

- ด้านกระบวนการ คือ การดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการ ที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มีต่อสถานที่และบริการ

- ด้านมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การอำนวยความสะดวก

- ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

ด้านสินเชื่อ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ลดหนี้สิน แก้ปัญหาหนี้ในระบบ

ผู้มีรายได้น้อย หมายถึง ผู้ที่มีอาชีพ มีรายได้ แต่มีความจำเป็นต้องการเงินเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

การให้สินเชื่อ หมายถึง การปล่อยให้กู้ยืมเงิน โดยมีหลักฐาน เอกสาร อัตราดอกเบี้ยที่ชัดเจนและผ่อนจ่ายคืนเป็นงวด ๆ ตามประกาศธนาคาร

ธนาคารออมสิน มีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยโดยมีรูปแบบของสินเชื่อ และชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย

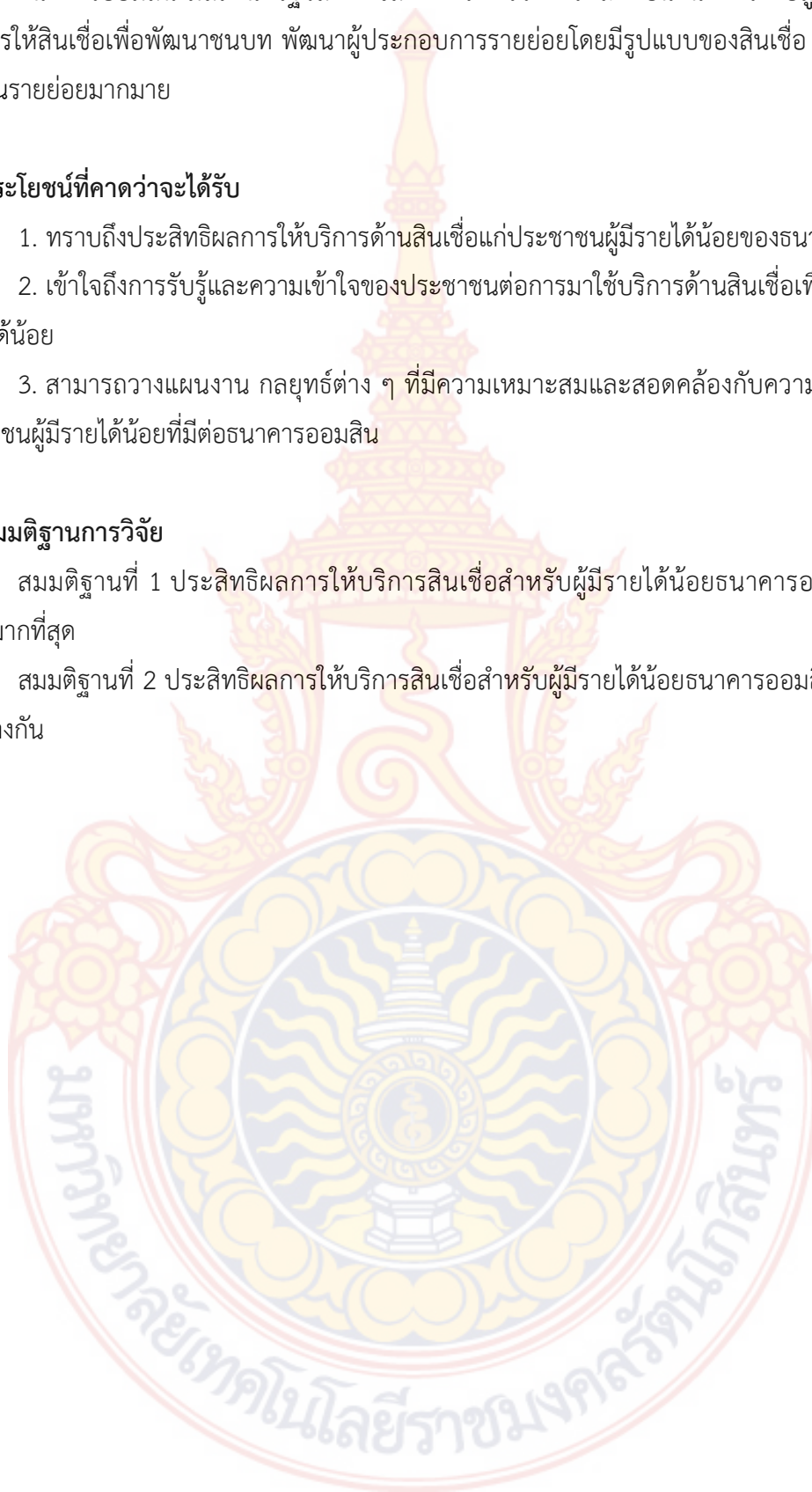
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงประสิทธิผลการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน
2. เข้าใจถึงการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนต่อการมาใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย
3. สามารถวางแผนงาน กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่มีต่อธนาคารออมสิน

1.6 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน ไม่มีความแตกต่างกัน



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ประสิทธิภาพการจัดการการให้บริการสินเชื่อผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีและหลักการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

Maslow, 1997, p. 98 (อ้างถึงใน วัชรพงศ์ จันทรดี, 2559, หน้า 76) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในเชิงปลายปลั้ม หรือความปิติหลังการซื้อสินค้าหรือรับบริการของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติการของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง ผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับหรือผลที่ได้รับบริการจากการใช้สินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าตามที่ตั้งไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

Millet, 1954, p. 397 (อ้างถึงใน พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี, 2552, หน้า 10) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Thomas and Earl, 1995, p. 88 (อ้างถึงใน ชาตรี คุ่มอนวงศ์, 2553, หน้า 13) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสำคัญในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน

2.1.1 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2.1.1.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้

1) มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรโดยเฉพาะงานในหน้าที่ ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

2) มีบุคลิกภาพที่ดีมีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุภาพ จริงใจ ดูเป็นธรรมชาติการแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชมชอบ น่านิยมนับถือ นำเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

3) ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ฉะนั้น การระวังกสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญา สุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

4) มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าคุณค่าอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

5) ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีเมตตาริจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังด้วยความเห็นใจ

6) เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือ ประจันหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ ความมี ปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลบหลีกมิให้โอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกัน และกันได้เป็นอย่างดี

2.1.1.2 ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ ที่ให้บริการที่ดี

- 1) ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง
- 2) สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
- 3) การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ
- 4) สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

2.1.1.3 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

- 1) มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ
- 2) มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า
- 3) การให้คำแนะนำ และชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ
- 4) การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ

2.1.1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

- 1) ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับ
ผู้รับบริการจะได้รับ
- 2) การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน
- 3) การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ารวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ง่าย
ไม่เข้าใจต่อการฟัง

2.1.1.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการที่มีการดำเนินการที่ดีได้แก่

- 1) ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง
- 2) การลดชั้น ตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่าย
ไม่เสียเวลา
- 3) การดำเนินการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือ
ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

จากความหมายข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความ ต้องการที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ถ้าความต้องการ ของผู้บริโภค ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือ

มากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (พิมานมาศ สิลีศววงศ์ภักดี, 2552, หน้า 11 - 14)

โดยอาจสรุปความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าความรู้สึก ทัศนคติต่อสิ่งนั้นว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบถ้าได้รับการตอบสนอง เกิดความสุข ความพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมาย ก็จะเป็นไปในทิศทางบวก แต่ในทางกลับกัน ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความสุข การตอบสนองที่ไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำคือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2554, หน้า 395) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการ ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไปการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 (อ้างถึงใน มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์, 2556, หน้า 13) กล่าวถึงคุณภาพบริการ ว่าเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการวัดระดับความประทับใจ โดยทำการเปรียบสิ่งที่คิดกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และยังได้กล่าวถึงการวัดระดับความประทับใจว่า “การประเมินความประทับใจของลูกค้าเน้นมากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูประเมิน

มิได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงขั้นตอนของการบริการที่ได้รับ ประเมินคุณภาพบริการได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

1 คุณภาพบริการ ถือว่ามีความยากในการประเมิน เนื่องจากไม่อาจจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและผลลัพธ์ที่ได้ขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามเป้าหมายของลูกค้า

2 คุณภาพบริการ เป็นการเปรียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าต้องการกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้ดีเท่ากับสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ ซึ่งคุณภาพบริการที่องค์กรเต็มใจบริการต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและต้องอยู่บนมาตรฐานที่เหมือนกันทุกครั้ง

3 คุณภาพบริการ จะปรากฏออกมาเป็นผลลัพธ์และขั้นตอนในการปฏิบัติช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

- ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง

- ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็วความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพและส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

- ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

- ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) จะปรากฏในรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

Philip Kotler 2000, p. 29 (อ้างถึงใน จุฬารัตน์ เต๊ะแห, 2556, หน้า 7) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าการบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการดังนี้

1 ลักษณะของการให้บริการ - ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

- สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

- บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสมบุคลิกดีพูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

- เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

- ราคา (price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3 ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใดที่ไหนอย่างไร

4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

นิติพล ภูตะโชติ (2551, หน้า 15) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่使ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2 ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการหากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4 การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5 ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6 ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7 คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจและรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9 ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10 ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12 การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13 ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

2.2.2 สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1 การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2 ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

3 ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญ จะทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจบริการตั้งใจทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4 ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

5 เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6 ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ดังนั้นผู้ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน

7 ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา เพราะลูกค้าจ่ายแพง สิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในบริการ ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจ ก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8 สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9 ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีต และความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำ เพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ

10 มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจของผู้มาใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศศักดิ์ศรีบารมีและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

11 ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและบิรวาร สถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ลูกค้าจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย

12 ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

13 การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจให้บริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งพนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้า และลับหลัง

14 ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับจากคำนิยามของคุณภาพการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี

2.2.3 ภาพลักษณ์ธนาคาร

การสร้างภาพลักษณ์นั้น เป็นพื้นฐานขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ทุกแห่ง จะต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ตั้งมั่นอยู่ได้โดยอาศัยความไว้นับถือเชื่อใจและศรัทธาจากมหาชนด้วยแล้ว การสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดีที่สุดในชีวิตสำนึกของลูกค้า ผู้มาใช้บริการและมหาชนทั่วไป จึงเป็นเรื่องใหญ่และสำคัญยิ่ง ถ้าธนาคารสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดในใจลูกค้า ประชาชน ก็เท่ากับได้วางรากฐานขององค์การไว้อย่างแน่นหนา แม้เมื่อเกิดปัญหาหรือวิกฤติการณ์ใด ๆ ก็ยอมไม่สั่นคลอนจนเกินไป และสามารถแก้ไขให้ลุล่วงได้อย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่าการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

2.2.4 สินเชื่อและความเสี่ยง

กมลรัตน์ เกียรติรอด, 2551 (อ้างถึงใน ทวีชัย อุรกิจ, 2554, หน้า 36 - 37) กล่าวว่า การบริหารสินเชื่อจากความสามารถในการชำระหนี้จากรายอื่น ในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องสินเชื่อนั้นนักธุรกิจไม่เพียงแต่ต้องประเมินจากลูกค้าเพื่อตัดสินใจ ว่าควรให้หรือไม่ควรให้สินเชื่อ แต่ธุรกิจยังต้องประเมินลูกค้าเพื่อกำหนดวงเงินสินเชื่อเพื่อที่จะให้แก่ลูกค้าอีกด้วย และการกำหนดวงเงินสินเชื่อเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ และจัดทำขึ้นโดยเฉพาะการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน ทั้งนี้ เพราะหากธุรกิจไม่กำหนดวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าแต่ละราย แล้วลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรายใดรายหนึ่งอาจทำการซื้อมากเกินไปจนเกินความจำเป็น หรือกู้เงินเกินความสามารถในการชำระหนี้ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการตัดโอกาสลูกค้ารายอื่น ๆ ที่มาทีหลังอาจเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ แต่มีความประสงค์ที่จะกู้เงิน การให้สินเชื่อโดยไม่จำกัดวงเงินสินเชื่อก่อให้เกิดความเสี่ยงสูงแก่ผู้ให้สินเชื่อวงเงินสินเชื่อซึ่งหมายถึง จำนวนสูงสุดของหนี้สินที่ธุรกิจยอมให้แก่ลูกค้า อันเกิดจากการใช้สินเชื่อในรูปแบบของสินค้า บริการ หรือเงินสด

2.2.4.1 วัตถุประสงค์ของการกำหนดวงเงินสินเชื่อของธุรกิจ มีดังนี้

- 1) เป็นแนวทางในการบริหารและควบคุมสินเชื่อของผู้บริหาร
- 2) เป็นแนวทางในการกำหนดความเสี่ยง
- 3) เป็นแนวทางในการส่งเสริมสินเชื่อแก่ธุรกิจ

2.2.4.2 ลักษณะวงเงินสินเชื่อ

1) การกำหนดตามขนาดของใบสั่งซื้อ เป็นการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่รวมยอดขายทั้งหมด หรือกำหนดเป็นจำนวนวงเงินรวม ของใบสั่งซื้อทั้งหมด ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง การกำหนดวงเงินสินเชื่อโดยวิธีนี้เหมาะที่จะใช้กับองค์การที่มีการกระจายอำนาจในการให้สินเชื่อ วิธีนี้จะช่วยให้การดำเนินการตามใบสั่งซื้อทำได้เร็วขึ้น เพราะไม่ต้องเสียเวลาวิเคราะห์และตรวจสอบเครดิตของลูกค้า

2) การกำหนดยอดคงเหลือ เป็นการกำหนดวงเงินสินเชื่อของลูกค้าโดยการควบคุมยอดรวมบัญชีลูกหนี้ให้สูงกว่ากำหนด การสั่งซื้อหลังจากยอดคงเหลือบัญชีลูกหนี้ครบวงเงินแล้วจะได้รับอนุมัติแต่ยังไม่มีการจัดส่ง จนกว่าลูกค้าจะมีการชำระหนี้เดิมที่ทำให้ยอดคงเหลือลูกหนี้ตามบัญชีไม่เกินวงเงินสินเชื่อที่กำหนด โดยวิธีนี้จะช่วยป้องกันมิให้ลูกค้าสั่งซื้อมากเกินไปจนเกินความจำเป็น และเป็น การลดความเสี่ยงของธุรกิจ

3) การกำหนดเป็นช่วงเฉพาะ เป็นการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่ระบุเวลาเฉพาะช่วงหนึ่ง ๆ ที่ยอมให้สินเชื่อเช่น กำหนดวงเงินสินเชื่อ 10,000 บาทต่อเดือน หมายความว่า การสั่งซื้อในแต่ละเดือนต้องมีมูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท โดยพนักงานขายมีสิทธิอนุมัติใบสั่งซื้อการสั่งซื้อที่เกินไปกว่านั้นจะต้องได้รับเป็นรายการจากผู้บริหารระดับสูง ผู้ขายจะไม่สนใจยอดรวมลูกหนี้ แต่จะให้ความสนใจและตรวจสอบเฉพาะยอดซื้อในแต่ละเดือนมิให้เกินกว่าที่กำหนดในวงเงิน วิธีการนี้ให้

ประโยชน์ของกิจการธุรกิจที่อำนาจอนุมัติสินเชื่ออยู่ที่ส่วนกลาง ซึ่งต้องการควบคุมการสั่งซื้อ ใบสั่งซื้อจึงต้องผ่านกระบวนการตามขั้นตอนเพื่อตรวจสอบและบันทึกข้อมูลก่อนการอนุมัติ

จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล (2556, หน้า 2) สินเชื่อ (Credit) เป็นสิ่งที่บุคคลและผู้ประกอบการในยุคกระแสโลกาภิวัตน์คุ้นเคยกันอย่างมาก เพราะระบบสินเชื่อได้เข้ามามีบทบาทและความสำคัญต่อการบริโภค การค้าและการลงทุน

สินเชื่อ หมายถึง การที่บุคคล ธุรกิจ หรือสถาบันการเงินมอบความเชื่อถือ หรือความไว้วางใจให้แก่บุคคล หรืออีกธุรกิจหนึ่งได้รับสินค้า บริการ หรือเงิน เพื่อนำไปบริโภคใช้จ่ายหรือดำเนินธุรกิจต่อไปก่อน โดยมีค้ำประกันสัญญาต่อกันว่าจะชำระค่าสินค้า บริการ หรือจำนวนเงินคืนให้แก่ผู้ให้สินเชื่อ (เจ้าหนี้) เมื่อครบกำหนดในอนาคต ทั้งนี้เจ้าหนี้หรือสถาบันการเงินจะได้รับผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยเงินกู้

ความสำคัญของสินเชื่อ ระบบสินเชื่อนอกจากมีบทบาทต่อการบริโภคการค้าและการลงทุนแล้ว ยังมีบทบาทในการก่อให้เกิดรายได้แก่ผู้ออม และสถาบันการเงินที่ให้กู้ยืม จึงสามารถกล่าวได้ว่าสินเชื่อมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจดังนี้

1. เป็นกลยุทธิ์ในการส่งเสริมการขาย สภาพการค้าในปัจจุบัน ภาคธุรกิจ / อุตสาหกรรมต่างมีนโยบายที่จะขยายตลาดสินค้าและบริการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น จึงต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการส่งเสริมการขาย ซึ่งการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่ยังไม่สามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยเงินสดได้ แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือในเครดิตของลูกค้า ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอด และการขยายการผลิต และการค้าของลูกค้า

2. เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการพัฒนาาระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากสินเชื่อเกิดจากการนำเงินออมไปให้บุคคลกู้ยืม เพื่อการอุปโภคบริโภค ธุรกิจและอุตสาหกรรมกู้ยืมเพื่อการลงทุน นับเป็นการนำทรัพยากรที่ถูกทิ้งไว้มาก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เมื่อการอุปโภคบริโภค การค้า และการลงทุนขยายตัว ย่อมส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัวตามไปด้วย

3. ช่วยเพิ่มรายได้จากการค้า การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่ค้าขายกัน ย่อมส่งผลให้ปริมาณการค้าเพิ่มขึ้นมากกว่าการค้าขายด้วยเงินสดเพียงอย่างเดียว เมื่อธุรกิจมีปริมาณการค้าเพิ่มขึ้น รายได้และกำไรจากการค้าจึงเพิ่มมากขึ้น

4. เป็นเครื่องวัดมาตรฐานของระบบคุณธรรม เนื่องจากสินเชื่อเกิดจากความเชื่อถือและความไว้วางใจในตัวบุคคล หรือธุรกิจที่ขอสินเชื่อ กล่าวคือ ผู้ขายเชื่อหรือสถาบันการเงินเชื่อถือในความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อนี้สินของผู้ขอสินเชื่อ

5. ช่วยให้เกิดการจ้างงานมากขึ้น การให้สินเชื่อจะทำให้อำนาจซื้อ (Purchasing power) เพิ่มขึ้น การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคจึงเพิ่มสูงขึ้น อุตสาหกรรมจึงต้องเพิ่มการผลิตมากขึ้น

เพื่อสนองความต้องการ ทำให้เกิดการจ้างงานมากขึ้น ซึ่งรายได้จากการมีงานทำจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

6. ช่วยให้การผลิตและการค้าสามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ถ้าหากทำการค้าขายด้วยเงินสดเพียงอย่างเดียว จะทำให้ปริมาณการซื้อขาย หรือใช้บริการจะสูงในช่วงต้น ๆ ที่จ่ายเงินเดือนหรือโบนัสเท่านั้น หลังจากนั้น ก็จะค่อย ๆ ลดลงตามลำดับ แต่ถ้ามีการให้สินเชื่อแล้ว จะทำให้ปริมาณการอุปโภคบริโภคหรือการใช้บริการค่อนข้างสม่ำเสมอ การผลิตและการค้าก็สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องหยุดชะงักจะเห็นได้ว่า สินเชื่อมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้ขยายตัวมากขึ้นกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งการขยายตัวของการผลิต และการค้าจะทำให้ต้นทุนต่อหน่วยลดลง อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านราคาภายใต้ระบบการค้าเสรี

2.2.4.3 การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ

ธุรกรรมด้านสินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของสำนักงาน (Line of Business) แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Loan) สินเชื่อธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs Loan) และสินเชื่อรายย่อย (Retail Loan) ซึ่งมีทั้งสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน ได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และที่ไม่มีหลักประกัน ได้แก่ สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งสินเชื่อแต่ละประเภทจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อและความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานก็จะแตกต่างกันบ้าง ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของสินเชื่อแต่ละประเภท

2.2.4.4 ความเสี่ยงของธุรกรรมด้านสินเชื่อ

การให้สินเชื่อเป็นธุรกรรมหลักของสำนักงาน ซึ่งรวมถึงภาระผูกพันที่เกิดจากธุรกรรมสินเชื่อ ได้แก่การรับรอง การอวัลหรือการค้าประกัน ที่สำนักงานอาจต้องจ่ายชำระหนี้แทนลูกหนี้ ความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงที่สำคัญของธุรกรรมสินเชื่อ ที่เกิดจากการที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาในการชำระหนี้หรือที่เกิดจากโอกาสที่ลูกหนี้อาจไม่สามารถชำระคืนได้ จนเป็นเหตุให้ถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะเงินกองทุน และรายได้ของสำนักงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านเครดิตแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยความเสี่ยงจากภายนอก และปัจจัยความเสี่ยงจากภายใน ดังนี้

ปัจจัยความเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งจากภาวะเศรษฐกิจโลก ราคาน้ำมันดิบ ค่าเงินบาท ราคาสินค้าและการจ้างงาน ผลกระทบต่อเนื่องของอุตสาหกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ ความสัมพันธ์โดยตรง เช่น อุตสาหกรรมก่อสร้างได้รับความเสียหาย ก็จะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมที่ผลิตวัสดุก่อสร้าง เป็นต้น และความสัมพันธ์โดย

อ้อม ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมข้างเคียง เช่น เมื่อราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกตกต่ำนอกจากจะกระทบกับอุตสาหกรรมน้ำมันแล้ว ยังอาจกระทบกับอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าได้ เนื่องจากเหล็กกล้าเป็นวัตถุดิบในการผลิตอุปกรณ์ขุดเจาะและท่อส่งน้ำมัน การแข่งขัน ทั้งจากธนาคารในประเทศ ธนาคารต่างประเทศ สาขาของธนาคารต่างประเทศ สำนักงานเฉพาะกิจ และบริษัทเงินทุน การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของทางการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้ สำนักงานมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ เช่น การอนุญาตให้ สำนักงานสามารถออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น การแข่งขันที่สูงขึ้นด้วยภัยพิบัติทางธรรมชาติเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อให้ธุรกิจของลูกค้าหนีเกิดปัญหาในการดำเนินงาน จึงทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญา เช่น ฝนแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น

ปัจจัยความเสี่ยงภายใน ได้แก่

1) ผู้บริหารและพนักงานขาดประสบการณ์ การบริหารงาน การกำกับดูแลและการสอบทานสินเชื่อไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ขาดการควบคุมและติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญา

2) มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อและการใช้ดุลพินิจของผู้บริหารในการอนุมัติสินเชื่อไม่เหมาะสม

3) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารต้องจัดทำข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันกาล เพื่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจ

4) การกระจุกตัวของสินเชื่อ ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ประเภทใดประเภทหนึ่งมากเกินไป

5) เน้นการสร้างรายได้มากกว่าคุณภาพของสินเชื่อ มีการให้สินเชื่อเกินความจำเป็นและเกินมูลค่าที่แท้จริงของหลักประกัน โดยไม่คำนึงถึงวงจรธุรกิจ

6) การให้สินเชื่อแก่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือแก่กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง (Related Lending) และแก่พวกพ้อง (Self - Dealing)

7) ออกผลิตภัณฑ์หรือให้บริการทางการเงินใหม่ โดยไม่มีการศึกษาความเสี่ยงอย่างละเอียดหรือการทดสอบก่อนออกสู่ตลาด

2.2.4.5 ธุรกิจด้านสินเชื่อ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทหลัก คือ สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Loan) สินเชื่อธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs Loan) และสินเชื่อรายย่อย (Retail Loan) แต่ละประเภทจะมีความเสี่ยง (Inherent Risk) แตกต่างกันได้ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากลักษณะของธุรกิจสินเชื่อแต่ละประเภท และโอกาสที่จะเกิดความเสียหายตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 2.1 ธุรกรรมด้านสินเชื่อและความเสี่ยง

ลักษณะของ ธุรกรรม	Corporate Loan	SMEs	Housing	Hire Purchase	Credit Card	Personal Loan
1. วงเงินให้ สินเชื่อ	วงเงินสูง	วงเงิน ปานกลาง	วงเงิน ค่อนข้างต่ำ	วงเงิน ค่อนข้างต่ำ	วงเงินต่ำ	วงเงินต่ำ
2. วัตถุประสงค์ และความ ซับซ้อน	มีความ หลากหลาย ตามลักษณะ การประกอบ ธุรกิจ	เพื่อหมุนเวียน กิจการกับซื้อ สินทรัพย์ ถาวร	เพื่อซื้อที่อยู่ อาศัย	เพื่อซื้อรถ	เพื่อซื้อสินค้า และบริการ	เพื่ออุปโภค บริโภคส่วนบุคคล
3. อายุของเงิน ให้สินเชื่อ	ขึ้นอยู่กับ ประเภทสินเชื่อ	ระยะสั้น - ปานกลาง	ระยะยาว	ระยะสั้น - ปานกลาง	ระยะสั้น	ระยะสั้น
4. หลักประกัน	มีหลักประกัน ที่หลากหลาย ตามลักษณะ ธุรกิจ	เป็นสินทรัพย์ ที่ใช้ในกิจการ	บ้าน	รถ	ไม่มี	ไม่มี
5. ลักษณะการ ชำระหนี้	ชำระดอกเบี้ย เป็นงวด / ต้น เงินเป็นงวด หรือ Bullet Payment	ชำระดอกเบี้ย เป็นงวด / ต้น เงินเป็นงวด หรือ Bullet Payment	ผ่อนชำระ เป็นงวด จำนวนคงที่	ผ่อนชำระ เป็นงวด จำนวนคงที่	ผ่อนชำระ ขั้นต่ำหรือ เต็มจำนวน	ผ่อนชำระ ขั้นต่ำหรือ เต็มจำนวน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลักษณะของ ธุรกรรม	Corporate Loan	SMEs	Housing	Hire Purchase	Credit Card	Personal Loan
6. ความอ่อนไหว ต่อภาวะเศรษฐกิจ (การเป็นหนี้เสียได้ ง่าย เมื่อเศรษฐกิจ ไม่ดีหรืออัตราการ ว่างงานเพิ่มขึ้น)	ได้รับผล กระทบปาน กลาง	ได้รับผล กระทบสูง (เศรษฐกิจ ไม่ดี)	ได้รับผล กระทบ ค่อนข้างต่ำ (คนจะจ่าย หนี้บ้านก่อน)	ได้รับผล กระทบ ค่อนข้างสูง	ได้รับผล กระทบสูง (อัตราการว่าง งานเพิ่มขึ้น)	ได้รับผล กระทบสูง (อัตราการ ว่างงาน เพิ่มขึ้น)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th>, 15 กรกฎาคม 2561.

1. Corporate Loan เป็นสินเชื่อสำหรับกิจการเพื่อนำไปใช้ในการผลิต หรือเป็นทุนหมุนเวียน ในกิจการ และสินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance) เป็นสินเชื่อที่มีลักษณะเป็นวงเงิน ขนาดใหญ่ ชับซ้อน มีหลักประกันที่หลากหลายและไม่มีรูปแบบการชำระหนี้ที่ตายตัว และหากมีการ กระจุกตัวมาก เมื่อเกิดปัญหาอาจส่งผลกระทบต่อฐานะของสำนักงานได้ จึงต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการ พิจารณาสินเชื่อ การควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การควบคุมการกระจุกตัวของลูกหนี้ รายใหญ่ และมีการติดตามและทบทวนสินเชื่อให้เป็นปัจจุบัน

2. SMEs Loan งบการเงินส่วนใหญ่ขาดความน่าเชื่อถือ เมื่อภาวะเศรษฐกิจไม่ดีลูกหนี้กลุ่มนี้จะ ได้รับผลกระทบค่อนข้างสูง จึงต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสาร ประกอบการพิจารณา การประมาณการรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

3. Retail Loan สินเชื่อประเภทนี้มีจำนวนมาก ราย แต่วงเงินสินเชื่อค่อนข้างต่ำ เป็นสินเชื่อทั้ง ที่มีหลักประกัน ได้แก่ 1) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing loan) 2) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (Hire Purchase) และที่ไม่มีหลักประกัน ได้แก่ 3) สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit card) และ 4) สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan) แหล่งรายได้ของลูกหนี้แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มที่มีรายได้จากเงินเดือน (Salary) กับกลุ่มอาชีพอิสระ (Self - employed) ซึ่งมีความอ่อนไหวต่อภาวะเศรษฐกิจและกระทบต่อ แหล่งรายได้ของลูกหนี้ ดังนั้น การพิจารณาแหล่งที่มาของรายได้ของลูกหนี้ และการวิเคราะห์ ความสามารถในการช าระหนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการประเมินราคาสำหรับสินเชื่อที่มีหลักประกัน กระบวนการพิจารณาสินเชื่อจำเป็นต้องใช้ระบบ IT การใช้ Credit Scoring เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการ พิจารณานุมัติสินเชื่อ มีกระบวนการติดตามทวงถามหนี้ รวมทั้งมีการแบ่งแยกหน้าที่ที่สำคัญเพื่อให้มี

check and balance สามารถป้องกัน / ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้นอกจากนี้ จะต้องคำนึงถึงการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (Market conduct) ด้วย

2.2.4.6 แนวทางตรวจสอบธุรกรรมด้านสินเชื่อ

การตรวจสอบธุรกรรมด้านสินเชื่อของสำนักงาน ผู้ตรวจสอบจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกลยุทธ์ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และแผนงานด้านสินเชื่อ รวมทั้งคุณภาพและความเสี่ยงต่าง ๆ ของพอร์ตสินเชื่อซึ่งรวมถึงภาระผูกพันด้วย สินเชื่อแต่ละประเภท จะมีลักษณะของธุรกรรมและปัจจัยความเสี่ยงที่แตกต่างกันไป ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้านี้อาจก่อให้เกิดความสูญเสีย และส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของสำนักงานได้ การจัดโครงสร้างองค์กรด้านสินเชื่อการกำหนดนโยบาย กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของสำนักงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง (Quality of Risk Management : QRM) ของสำนักงาน นั้น มีคุณภาพเพียงใด และสามารถควบคุมหรือจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่

2.2.4.7 การประเมินความเสี่ยงของธุรกรรมสินเชื่อ

จะพิจารณาความเสี่ยง (IR : Inherent Risk) จากการทำธุรกรรม และคุณภาพการบริหารจัดการความเสี่ยง (QRM : Quality of Risk Management) ดังนี้

1). ความเสี่ยงที่มีอยู่ จะพิจารณาดังนี้

- การกระจุกตัวของแต่ละพอร์ตสินเชื่อในมิติต่าง ๆ
- คุณภาพพอร์ตสินเชื่อ และแนวโน้มของการผิดนัดชำระหนี้
- เป้าหมายการขยายสินเชื่อ และคุณภาพของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงานกับตำแหน่งงาน รวมทั้งการได้รับการอบรมที่เหมาะสม
- จำนวนบุคลากรสอดคล้องกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรม และจำเป็นต้องใช้ความชำนาญโดยเฉพาะในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ เช่น ความเป็นไปได้ของโครงการขนาดใหญ่การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสารประกอบการพิจารณา
- คู่มือและระเบียบการปฏิบัติงานภายในส่วนงานและระหว่างส่วนงาน มีความละเอียด ชัดเจนเข้าใจง่าย
- ระบบงาน และการเชื่อมโยงของระบบงานต่าง ๆ สามารถรองรับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสที่จะเกิดการทุจริตทั้งภายในและภายนอก
- ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ / อุตสาหกรรม ทิศทางอัตราดอกเบี้ย การแข่งขัน สถานการณ์ทางการเมือง ภัยธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ทางการ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2). คุณภาพการบริหารจัดการความเสี่ยง พิจารณาดังนี้

การประเมิน Operational Management (OM) ในกระบวนการปฏิบัติงานประจำวันของธุรกรรมสินเชื่อ (End to end process) ทั้ง Corporate SMEs and Retail สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ Credit Origination, Credit Approval, Credit Operation และ Credit Monitoring, Collection & Recovery การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ 6 สายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กรกฎาคม 2561 ในการประเมินกระบวนการดังกล่าวจะแบ่งตามกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถจัดเป็น 2 กลุ่ม คือ

- สินเชื่อ Corporate และ สินเชื่อ SME ที่พิจารณาอนุมัติเช่นเดียวกับ Corporate

- สินเชื่อ Retail และ Small SME (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561

หน้า 2 - 5)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

คำว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องราวของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้น การพูดถึงประสิทธิภาพขององค์กรจึงเป็นเรื่องของการพยายามหาคำตอบว่า องค์กรได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จแค่ไหน ประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

สววัฒน์ กันภูมิ (2559, หน้า 12) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สำหรับคำว่าเป้าหมายขององค์กรนั้นหมายถึง สภาพการณ์ที่องค์กรปรารถนาให้บังเกิดขึ้น และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 9) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การวัดผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม

2. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การสรุลงผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพ วัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยกว่าแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่า การเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้าหมายถึง การดำเนินกิจกรรมขององค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่า ได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

2.3.1 โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ

โครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ ครั้งที่ 1 รัฐบาลได้ออกมาตรการมาช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยที่มีรายได้นไม่เกินหนึ่งแสนในปี 2558 หรือผู้ว่างงาน โดยผู้ที่มาลงทะเบียนสวัสดิการของรัฐที่มีรายได้นไม่เกิน 30,000 บาทต่อปี จะได้รับเป็นเงินช่วยเหลือ 3,000 บาท แต่ถ้ารายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อปี แต่ไม่เกิน 100,000 บาทต่อปี จะได้รับการโอนเงินเข้าบัญชีคนละ 1,500 บาท โดยผู้ลงทะเบียนจะต้องยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับทรัพย์สินและหนี้สินที่มีอยู่แต่การตรวจสอบยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควรจึงทำให้มีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ใช่ผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิในโครงการนี้ด้วย แต่ประชาชนบางกลุ่มที่มีรายได้น้อยจริง ๆ กลับไม่ได้รับสิทธิความช่วยเหลือจากโครงการนี้ จึงทำให้ทางรัฐบาลต้องออกมาตรการความช่วยเหลือที่มีความรัดกุม และเข้มงวดมากยิ่งขึ้นออกมาช่วยเหลือประชาชน

โครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ ครั้งที่ 2 ปี 2560 คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 เห็นชอบโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ พ.ศ.2560 โดยมีการปรับคุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียนให้รัดกุมขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ระยะ โดยระยะแรก เป็นมาตรการให้ความช่วยเหลือในการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนผ่านบัตรสวัสดิการประจำตัวผู้มีสิทธิและระยะที่สอง เป็นมาตรการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการ ทั้งนี้ ผู้ที่ลงทะเบียนในครั้งที่ 1 ปี 2559 จะต้องมาลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิอีกครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1.1 ระยะที่ 1

1. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียน ต้องเป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (โดยต้องเกิดก่อนวันที่ 16 พฤษภาคม 2542) ว่างงานหรือมีรายได้นที่เกิดขึ้นในปี 2559 ทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท ไม่มีทรัพย์สินทางการเงิน ได้แก่ เงินฝากธนาคาร สลากออมสิน สลากก.ส. พันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้ หรือถ้ามีทรัพย์สินทางการเงินดังกล่าว จะต้องมีย่ านวนรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ไม่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ตามกฎหมายหรือถ้าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ดังกล่าว จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ประกอบด้วย

- ที่อยู่อาศัย ที่เป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (บ้านพร้อมที่ดิน) / กรณีอยู่อาศัยอย่างเดียว บ้านหรือทาวน์เฮ้าส์ต้องมีพื้นที่ ไม่เกิน 25 ตารางวา / ห้องชุดต้องมีพื้นที่ไม่เกิน 35 ตาราง

เมตร / กรณีเป็นที่อยู่อาศัยและใช้ประโยชน์จากที่ดินเพื่อการเกษตรต้องมีพื้นที่ไม่เกิน 10 ไร่ / เพื่อการอื่นที่ไม่ใช่การเกษตรต้องมีพื้นที่ไม่เกิน 1 ไร่ และ

- ที่ดิน กรณีใช้ประโยชน์จากที่ดิน / เพื่อการเกษตรต้องมีพื้นที่ไม่เกิน 10 ไร่ / เพื่อการอื่นที่ไม่ใช่การเกษตรต้องมีพื้นที่ไม่เกิน 1 ไร่

2. สวัสดิการที่รัฐให้ความช่วยเหลือ ผู้ลงทะเบียนที่มีคุณสมบัติครบถ้วนจะได้รับบัตรสวัสดิการประจำตัวผู้มีสิทธิโดยเป็นการให้ความช่วยเหลือในการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ประกอบด้วย วงเงินค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นจากร้านธงฟ้าประชารัฐ และร้านอื่น ๆ ที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด ราคา 200 บาท / เดือน และ 300 บาท / เดือน และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประกอบด้วย วงเงินค่าโดยสารรถเมล์ / รถไฟฟ้า 500 บาท / เดือน วงเงินค่าโดยสารรถ บขส. 500 บาท / เดือน และวงเงินค่าโดยสารรถไฟ 500 บาท / เดือน ตลอดจน วงเงินส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้มจากร้านค้าที่กระทรวงพลังงานกำหนด 45 บาท / คน / 3 เดือน

3. กลไกการดำเนินโครงการ ประชาชนผู้มีรายได้น้อยสามารถลงทะเบียนได้ที่หน่วยรับลงทะเบียน ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คลังจังหวัดทั่วประเทศ (สังกัดกรมบัญชีกลาง) และสำนักงานเขตกรุงเทพฯทุกเขต รวมทั้งสิ้น 3,669 สาขา

4. ระยะเวลาการลงทะเบียนของโครงการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ช่วงเวลา ได้แก่

- ก่อนลงทะเบียน คือ ช่วงเดือนมีนาคมหลังคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบเป็นช่วงเตรียมความพร้อมของตัวผู้ลงทะเบียน หน่วยรับลงทะเบียน และหน่วยประมวลผลข้อมูล

- เริ่มลงทะเบียน คือ ช่วงที่เปิดให้ประชาชนมาลงทะเบียนระหว่างวันจันทร์ที่ 3 เมษายน ถึง วันจันทร์ที่ 15 พฤษภาคม 2560 ประชาชนสามารถไปลงทะเบียนหน่วยงานใด สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ เพียงที่ใดที่หนึ่งเท่านั้น และ

- หลังลงทะเบียน คือ ช่วงเดือนมิถุนายน เป็นช่วงที่จะแจ้งรายชื่อผู้มีสิทธิที่มีคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วน หลังจากการประมวลผล และตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ผลการดำเนินโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการฯ มีผู้มาลงทะเบียนทั้งสิ้น 14,180,336 คน โดยเป็นการลงทะเบียนผ่าน ธ.ก.ส. จำนวน 7,723,748 คน ธนาคารออมสิน จำนวน 3,719,717 คน ธนาคารกรุงไทยจำนวน 2,392,017 คน สำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 180,194 คน และสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 164,660 คน และนำส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ ได้แก่ กรมการปกครองและกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงินจากประชาชน เพื่อนำไปตรวจสอบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ปรากฏว่า มีผู้ผ่านคุณสมบัติทั้งสิ้น 11,441,050 คน โดยผู้ลงทะเบียนสามารถ

ตรวจสอบการมีชื่อในระบบการลงทะเบียน ผ่านทางเว็บไซต์อีเพย์เมนต์ (www.epayment.go.th) เว็บไซต์กระทรวงการคลัง (www.mof.go.th) และเว็บไซต์สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (www.fpo.go.th) นอกจากนี้ยังมีสายด่วน (Call Center) ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 1359 และของทั้ง 5 หน่วยงานที่รับลงทะเบียน

6. การติดตามการดำเนินโครงการ จากการสำรวจข้อมูลผู้มีรายได้น้อย โดยกระทรวงการคลัง เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งความต้องการสวัสดิการ และการช่วยเหลือจากภาครัฐ ซึ่งจะช่วยให้การจัดสวัสดิการและการช่วยเหลือของภาครัฐมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกัน และนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน โดยข้อมูลของผู้ลงทะเบียนฯ ที่นำมาประมวลผลได้มีจำนวน 10.64 ล้านคนสรุปได้ดังนี้

- ลักษณะที่อยู่อาศัย อันดับแรกเป็นบ้านเดี่ยวเป็นปูนและไม้ รองลงมาเป็นบ้านเดี่ยวเป็นปูน และบ้านเดี่ยวเป็นไม้ทั้งหมด ตามลำดับ

- สภาพความเป็นอยู่ อันดับแรกอาศัยเป็นของตนเอง ไม่ต้องผ่อนชำระ รองลงมาอยู่ที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง แต่อยู่ระหว่างผ่อนชำระ และอาศัยอยู่กับบิดามารดา ญาติ พี่น้อง ตามลำดับ

- อาชีพและการทำงานหลักในปัจจุบัน อันดับแรกประกอบอาชีพการเกษตร ปลูกพืช / เลี้ยงสัตว์ / เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ รองลงมาเป็นลูกจ้างเอกชน / รับจ้างทั่วไป และอยู่บ้านเฉย ๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน คนชรา เป็นต้น

4. ภาระค่าใช้จ่ายภายในบ้าน พบว่า ร้อยละ 16.9 ไม่มีภาระค่าใช้จ่าย ขณะที่ร้อยละ 82.7 มีภาระค่าใช้จ่ายในบ้าน อันดับแรกมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 3,000 บาท / เดือน รองลงมา มีค่าใช้จ่าย 3,001 - 5,000 บาท / เดือน 5,001 - 10,000 บาท / เดือน และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 10,000 บาท / เดือน ตามลำดับ

5. ภาระเลี้ยงดูคนในบ้าน พบว่า ผู้ได้รับสวัสดิการมีภาระเลี้ยงดูคนในบ้านร้อยละ 56.9 ไม่มีภาระเลี้ยงดู ร้อยละ 42.5 และร้อยละ 0.6 ไม่ตอบ

6. รายได้จากบุคคลที่เป็นหลักในการอุปการะเลี้ยงดูพบว่า ร้อยละ 51.0 ไม่ได้รับ และร้อยละ 17.3 ได้รับรายได้จากบุตร ธิดา เป็นหลักในการอุปการะเลี้ยงดู ร้อยละ 16.5 ได้รับจากเงินสวัสดิการของรัฐ และร้อยละ 7.7 ได้รับจากคู่สมรส

7. การมีหนี้นอกระบบ พบว่าร้อยละ 85.9 ไม่มีหนี้นอกระบบ ร้อยละ 13.7 มีหนี้นอกระบบ (ร้อยละ 10.6 กู้เงินฯ มากกว่า 10,000 บาท รองลงมา กู้เงินฯ 5,001 - 10,000 บาท และ กู้เงิน 3,001 - 5,000 บาท ตามลำดับ)

8. ความต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือ พบว่าร้อยละ 82.1 ลดภาระค่าสาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้า น้ำประปา ร้อยละ 66.4 ลดภาระค่าสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน และร้อยละ 47.2 ลดภาระค่ารักษาพยาบาล ดูแลสุขภาพ ร้อยละ 39.5 เพิ่มเบี้ยยังชีพคนชรา และร้อยละ 30.7 ลดภาระค่าอุปกรณ์การศึกษาลูกหลาน

2.3.1.2 ระยะที่ 2

มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- การพัฒนาการมีงานทำ
- การฝึกอาชีพและการศึกษา
- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ
- การเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน

โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นนโยบายของรัฐบาลเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน รวมถึงเป็นการจัดเก็บข้อมูลผู้มีรายได้น้อยรายบุคคลที่จำเป็นเพื่อกำหนดนโยบายให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมายในอนาคต

ธนาคารออมสิน ซึ่งมีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย อีกทั้งยังสร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โครงการธนาคารเพื่อประชาชน โครงการสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน โดยให้สินเชื่อระยะสั้น แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ที่ต้องการทำเงินไปใช้จ่ายในการดำรงชีพหรือเพื่อชำระหนี้สินอื่น ๆ (ให้ประชาชนมาเป็นหนี้ในระบบที่สามารถตรวจสอบได้ และการเก็บดอกเบี้ยตามความเป็นจริง) เป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อีกทั้งยังลงทุนในการพัฒนาประเทศ ของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ให้บริการรูปแบบเงินฝากที่หลากหลาย เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย รวมทั้งมีการให้บริการตามหลักศาสนาอิสลาม ปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งหมด 1,039 แห่งทั่วประเทศจึงทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่

ธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน เปิดให้บริการเมื่อ วันที่ 12 ตุลาคม 2559 มีบริการทั้งเงินฝากและสินเชื่อรวมถึงธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายในศูนย์การค้าบลูพอร์ตหัวหิน รีสอร์ท มอลล์ เป็นศูนย์การค้าขนาดกลางในประเทศไทย ในพื้นที่ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โครงสร้างสาขา ภายในสำนักงานประกอบไปด้วย ผู้จัดการสาขา 1 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านเงินฝาก 1 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ 1 ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขา 2 ตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้า 5 ตำแหน่ง ลูกจ้างปฏิบัติการ 3 ตำแหน่ง

โดยธนาคารออมสินได้ดำเนินการตามมาตรการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชน

สินเชื่อย่อยยอเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน โครงการประชารัฐเพื่อประชาชน หนึ่งในโครงการของรัฐบาล มีวงเงินสูงสุด 50,000 บาท / ราย อัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 0.85 ต่อเดือน
คุณสมบัติผู้กู้

- อายุ 20 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป เมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระเงินกู้ ต้องไม่เกิน 65 ปี

- เป็นผู้มีอาชีพ รายได้ มีสถานที่ประกอบอาชีพ
- มีที่อยู่อาศัยที่แน่นอน สามารถติดต่อได้
- บุคคลที่มีรายได้ในครอบครัวเดียวกัน กู้ร่วมกันได้

วัตถุประสงค์

- ปิดหนี้ในระบบ
- ลงทุนประกอบอาชีพ ทดแทนการก่อหนี้ในระบบ
- ใช้จ่ายยามจำเป็นฉุกเฉิน แต่ต้องไม่นำไปจ่ายคืนหนี้ในระบบ (Refinance)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

สื่อมวลชน (Mass Communication) คือ รูปแบบของการสื่อสารที่กลุ่มผู้รับสารจะต้องเป็นกลุ่มชนขนาดใหญ่ที่มีความหลากหลายและไม่จำเป็นต้องเคยรู้จักอยู่ในสังคมเดียวกันหรือมีประสบการณ์ร่วมกันมาก่อน ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานทางเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้รับข่าวสารที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมความสนใจในการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการรับรู้ของผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

2.4.1.1 อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคลเป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์โดยอายุจะแสดงถึงวุฒิของบุคคลและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกันหรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกันอันเนื่องจาก

กระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล อายุที่เพิ่มขึ้นจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้นอายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

2.4.1.2 เพศ ลักษณะทางเพศเป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิดในประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตามจะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคลเป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคลเมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วยความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันกล่าวคือเพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

2.4.1.3 ระดับการศึกษา การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาและที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิตการศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการวิเคราะห์ การรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ความคิดตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งซึ่งแตกต่างกันออกไปทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้วการศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติค่านิยมและคุณธรรมความคิดอีกเช่นกันดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันยุคสมัยที่ต่างกันระบบการศึกษาแตกต่างกันสาขาวิชาที่แตกต่างกันจึงมีความรู้สึกรู้คิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

2.4.1.4 ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมจะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ บุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันทั้งการประกอบอาชีพรายได้ ศาสนารวมไปถึงสถานภาพสมรสย่อมส่งผลต่อการรับรู้สิ่งต่างที่แตกต่างกันด้วย

ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเองบ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเองผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อยทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้เรียนรู้ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง

อาชีพและลักษณะการรวมกลุ่ม ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่ม จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคลช่วงเวลาที่เปิดรับมูลข่าวสารเรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจเช่นกลุ่มชานาาก็จะสนใจเกี่ยวกับเรื่องข้าวราคาข้าวปุยเป็นต้นในบางกรณีคนที่มีความสนใจอย่างหนึ่งแต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มีความสนใจหนึ่งก็ได้ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจของเขาขยายวงกว้างออกไป

ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อในศาสนา เช่นศาสนาพุทธอิสลามหรือศาสนาคริสต์ หรืออื่น ๆ ย่อมมีแนวคิดวัฒนธรรมประเพณีและหลักการในการคิดตัดสินใจต่อการรับสารแตกต่างกันตามรายละเอียดปลีกย่อยของศาสนาดังนั้นการสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลโดยการพิจารณาความแตกต่างทางศาสนาย่อมเป็นผลดีในการสามารถสื่อสารให้แก่ผู้รับสารได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้รับสารมากที่สุด

สถานภาพสมรส การครองเรือนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นคนโสด สมรส หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่ ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อถือทางด้านศาสนาย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพการสมรส ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตอบสนอง สถานภาพสมรสของบุคคลจะบ่งบอกถึงควมมีอิสระในการตัดสินใจและอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร สตรีที่สมรสแล้วและสตรีที่ยังโสดย่อมมีกระบวนการรับรู้ ความคิดที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากสภาพครอบครัวและอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง (สาระดีดีต่อทคอม, ม.ป.ป., หน้า 1)

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคนับเป็นองค์ประกอบในการศึกษาเกี่ยวกับระบบตลาดการศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในเบื้องต้นทำให้เกิดการพัฒนาทฤษฎีทางการตลาดต่าง ๆ ด้วยในขณะเดียวกันความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริโภคทำการตัดสินใจซื้อและวิธีการบริโภคสินค้ามีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ตลอดจนกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายทุกรูปแบบ

อย่างไรก็ตามพฤติกรรมผู้บริโภคซื้อสินค้าอาจจะไม่เกิดขึ้นก็ได้แม้ว่าผู้บริโภคจะได้ตัดสินใจซื้อสินค้านั้นแล้วก็ตามทั้งนี้เป็นเพราะสาเหตุอื่น ๆ หลายประการเช่นการใช้ความพยายามของธุรกิจทางการตลาดไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพพอที่จะกระตุ้นให้เกิดการซื้อได้ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ทางสังคมปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

2.4.2.1 อิทธิพลภายใน

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางพฤติกรรม (Behavioral Learning Theories) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางพฤติกรรมบางครั้งเรียกกันว่าทฤษฎีตัวกระตุ้นกับการปฏิบัติตอบ (Stimulus Response Theories) เมื่อบุคคลปฏิบัติตอบสนองต่อตัวกระตุ้นตามที่รับรู้ในวิถีทางที่ได้คาดคะเนไว้ก็ถือได้ว่าบุคคลนั้นมีการเรียนรู้เกิดขึ้นแล้วทฤษฎีทางพฤติกรรมส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ป้อนเข้าระบบ (Input) ของความนึกคิดกับผล (Output) ของการเรียนรู้โดยไม่ได้มุ่งที่กระบวนการ (Process) ของความนึกคิดทฤษฎีการ

เรียนรู้ทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์การทดลองมี 2 ทฤษฎีคือ Classical Conditioning เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้น (ข่าวสาร) กับการปฏิบัติตอบ (พฤติกรรมหรือความรู้สึก) และ Operant Conditioning มีหลายชื่อบ้างก็เรียก Trial & Error Learning หรือ Instrumental Learning แม้ชื่อจะต่างกันแต่ก็ให้ความหมายเหมือนกันซึ่งหมายถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือที่ว่าจะบรรลุเป้าหมาย โดยจะต่างกับแบบแรกที่เราเรียกว่าการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไข แต่แบบนี้จะเป็นการเรียนรู้โดยการใช้เครื่องมือทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับผลงานของ B.F. Skinner Skinner ซึ่งเชื่อว่าการเรียนรู้ของบุคคลส่วนมากเกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา

ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors)

อายุและลำดับขั้นของวงจรชีวิต (age and stage in the life cycle) คนจะซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกันไปตลอดช่วงชีวิตดังนั้นรสนิยมในการซื้อสินค้าเช่นเสื้อผ้าอาหารรถยนต์เฟอร์นิเจอร์หรือกิจกรรมยามว่างจะมีความสัมพันธ์กับอายุและลำดับขั้นของวงจรชีวิตตัวอย่างเช่นสินค้าประเภทอาหารเมื่ออยู่ในช่วงวัยรุ่นจะนิยมรับประทานอาหารประเภท Fast food แต่เมื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ก็จะให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพมากขึ้นหรือกิจกรรมยามว่างของวัยรุ่นคือการดูหนังฟังเพลงร้องคาราโอเกะแต่กิจกรรมยามว่างของวัยผู้ใหญ่อาจจะเป็นการปลูกต้นไม้ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เป็นต้น

อาชีพ (occupation) ผู้บริโภคที่อยู่ในอาชีพที่แตกต่างกันความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการก็จะแตกต่างกันออกไปดังนั้นนักการตลาดสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของบุคคลที่อยู่ในแต่ละสาขาอาชีพได้ด้วยตัวอย่างเช่นเครื่องคิดเลขก็จะมีกรออกแบบให้มีรุ่นเพื่อให้ผู้บริโภคแต่ละอาชีพเช่นนักเรียน / นักศึกษาวิศวกรนักการเงินนักบัญชีหรือพ่อค้า / แม่ค้าเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ (economic circumstances) การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคนั้นยังมีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอีกด้วยโดยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจนั้นจะพิจารณาจากรายได้สำหรับใช้จ่ายเงินออมและสินทรัพย์หนี้สินอำนาจในการกู้ยืมทัศนคติที่มีต่อการใช้จ่ายและการออม เป็นต้น

รูปแบบการดำเนินชีวิต (lifestyle) คนแต่ละคนถึงแม้ว่าจะมาจากวัฒนธรรมย่อยชั้นทางสังคมหรืออาชีพเดียวกันก็ตามแต่ก็อาจจะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันได้ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการโดยรูปแบบการดำเนินชีวิตนั้นจะวัดจาก

- Activities : กิจกรรม
- Interests : ความสนใจ
- Opinions : ความคิดเห็นบุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

(personality and self - concept)

บุคลิกภาพ (personality) หมายถึงรูปแบบของพฤติกรรมหรืออุปนิสัยของคนแต่ละคนที่สะท้อนถึงความเป็นตัวตนของบุคคลนั้น ๆ แนวความคิดของตนเอง (self - concept) หมายถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองคนแต่ละคนจะมีบุคลิกภาพที่ต่างกันอย่างออกปั้ง บุคลิกภาพนั้นจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้ชีวิตตัวอย่างเช่นคนที่มีความมั่นใจในตัวเองจะใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อสินค้าสั้นกว่าคนที่ไม่ค่อยมั่นใจในตัวเองบุคลิกภาพจะถูกมองจากด้านต่าง ๆ (กลยุทธ์การตลาด, 2555., หน้า 36) เช่น

- ความมั่นใจในตัวเอง (self - confidence)
- การมีอำนาจเหนือคนอื่น (dominance)
- การชอบเข้าสังคม (socialability)
- ความสามารถในการปรับตัว (adaptability)

2.4.2.2 อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายนอก

อิทธิพลของกลุ่ม ประเภทของกลุ่มทางสังคมเราอาจจะสามารถจำแนกกลุ่มได้ตามลักษณะต่าง ๆ เช่น ขนาดการมีสมาชิกระดับความใกล้ชิดกันภายในกลุ่ม

1.) กลุ่มปฐมภูมิและทุติยภูมิ

- กลุ่มปฐมภูมิโดยจะแบ่งเป็นกลุ่มเล็ก ๆ และสมาชิกมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดโดยที่สมาชิกอยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติพฤติกรรมระหว่างบุคคลเกิดขึ้นโดยธรรมชาติติดต่อสื่อสารเป็นแบบตัวต่อตัวบุคคลมีความห่วงใยเอื้ออาทรกับบุคคลอื่นในกลุ่มเช่นครอบครัว

- กลุ่มทุติยภูมิเป็นกลุ่มที่มีระดับความคุ้นเคยใกล้ชิดและการปฏิบัติต่อกันภายในกลุ่มน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิไม่มีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอไม่มีความผูกพันเป็นส่วนตัวหรือเกี่ยวข้องกับสมาชิกรายอื่นมากนักแม้ว่าการสื่อสารและการปฏิบัติต่อกันแบบตัวต่อตัวก็ตามเช่นองค์กรสมาคม

2.) กลุ่มทางการและไม่เป็นทางการ

- กลุ่มที่เป็นทางการเป็นกลุ่มที่จัดรูปแบบลำดับชั้นการบังคับบัญชาสูงลงมาต่ำอย่างเคร่งครัดมีการกำหนดโครงสร้างชัดเจน

- กลุ่มไม่เป็นทางการมักเกิดขึ้นในกลุ่มที่เป็นทางการเช่นพนักงานที่ชอบทำกิจกรรมร่วมกันเวลาว่างการอบรมให้รู้จักระเบียบของสังคมทำให้เกิดหลักที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งแง่คิดและแบบพฤติกรรมเช่นกลุ่มที่เกิดจากเพื่อนบ้านที่คุ้นเคย

อิทธิพลจากครอบครัว เป็นหน่วยสังคมแรกเริ่มของมนุษย์ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลหน่วยสังคมที่เราเรียกกันว่าครอบครัวนั้นสามารถสร้างรูปแบบพฤติกรรมบุคคลมาจากการปฏิบัติต่อกันหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมโต้ตอบระหว่างบุคคลก็เป็นได้

อิทธิพลจากเพื่อน เพื่อนคือบุคคลที่คบหาคุยกันคอยให้คำปรึกษาในทุก ๆ เรื่องคอยชักชวนไปทำในสิ่งต่าง ๆ ทั้งในทางที่ดีเช่นชวนกันอ่านหนังสือช่วยกันติวข้อสอบถ้าคบเพื่อนที่ดีจะทำให้ชีวิตมีอนาคตสดใสมีการงานที่ดีและในทางที่ไม่ดีถ้าคบเพื่อนชั่วชีวิตเราจะตกต่ำลงเนื่องจากจะชวนกันทำในสิ่งที่ไม่ดีดังนั้นการคบเพื่อนมีความสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตโดยเฉพาะวัยรุ่นเพราะเพื่อนจะมีอิทธิพลในเรื่องความคิดความเชื่อตลอดจนให้คำปรึกษาหรือแนะนำในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรมและอาจชักจูงไปในทางที่ดีและไม่ดีดังนั้นการเลือกคบเพื่อนที่ดีจะช่วยแนะนำเรื่องพฤติกรรมในทางที่เหมาะสม

อิทธิพลจากสังคม สังคมคือการอยู่ร่วมกันของมนุษย์โดยมีลักษณะความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหลายรูปแบบเช่นอาชีพอายุเพศศาสนาฐานะที่อยู่อาศัย ฯลฯ สำหรับระบบสังคมที่รวมถึงสิ่งมีชีวิตประเภทอื่นนอกเหนือจากมนุษย์อาจใช้คำว่าระบบนิเวศซึ่งมีความหมายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ กับสภาพแวดล้อมสังคมของมนุษย์เกิดจากกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจร่วมกันไม่ว่าจะในด้านใดเช่นประเทศจังหวัดและอื่น ๆ และมักจะมีวัฒนธรรมหรือประเพณีรวมถึงภาษาการเล่นและอาหารการกินของตนเองในแต่ละสังคมการที่มนุษย์รวมกันเป็นสังคมนั้นช่วยให้มนุษย์สามารถสร้างและพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ซึ่งอาจเป็นไปได้ถ้าต้องทำสิ่งนั้นโดยลำพังขณะเดียวกันสังคมที่พัฒนาหรือกำลังพัฒนาเป็นเมืองขนาดใหญ่ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการทำงานอย่างมากนั้นก็อาจส่งผลให้ประชากรที่ไม่สามารถปรับตัวตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวหรือความรู้สึกว่าตนเองไม่มีส่วนร่วมในสังคมขึ้นมาได้สังคมมนุษย์แม้ว่าจะมีขนาดของสังคมหรือลักษณะเฉพาะของสังคมแตกต่างกันแต่เมื่อกล่าวถึงโครงสร้างทางสังคมโดยทั่วไปหรือโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมเบื้องต้นแล้วทุกสังคมต่างมีองค์ประกอบสำคัญอยู่บนพื้นฐานสองประการที่สำคัญคือ กลุ่มสังคมและสถาบันทางสังคม อุดลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550, หน้า 3, 12, 83 - 84, 192 - 193, 218)

2.5 ผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กำพล แก้วสมนึก (2552, หน้า 6) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พรซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พรซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทฯ และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้าของบริษัท พรซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดจำนวน 161 ราย ที่มีโรงงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา โดยหาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและการหาความสัมพันธ์โดยการทดสอบไคสแควโดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ

บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัทฯ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจกับบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากผลการวิจัยที่ได้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อคุณภาพการบริการได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ นั้นมีความสัมพันธ์กับการซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดในการสั่งซื้อ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจที่มีกับบริษัทฯ ส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยผลการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของบริษัทฯ โดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริษัทคู่แข่งกัน เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการแข่งขันได้อย่างเหมาะสมต่อไป และควรทำการศึกษาถึงปัจจัยและระดับความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทฯ เนื่องจากหากพนักงานในบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากจะสามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552, หน้า 10) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน และศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานของ บรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่ได้รับ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Chi - square สถิติ t - Test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One - Way Analysis of Variance (One - Way ANOVA) ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป และเงินเดือน 15,000 - 20,000 บาท และเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ให้ ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรเป็นบางครั้ง มาทำงานสายโดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ลาพักร้อนและลา กิจโดยเฉลี่ย 1 - 5 ครั้งต่อปี วันศุกร์เป็นวันที่มีความสุขในการทำงาน และมีความเป็นตัว ของตัวเองสูง ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน พบว่า ด้านที่มีความ พึงพอใจสูงสุด คือ ด้าน

การติดต่อสื่อสารอีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารเป็น ระบบ สะดวกและง่ายต่อการค้นคว้า การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน เงินเดือน ไม่มีต่อผลต่อพฤติกรรมทุกด้าน ดังนั้น จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านไม่ต่างกัน เนื่องจากค่านัยสำคัญที่ได้ มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 ดังนั้นจึง เป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมศักดิ์ ภู่งาม, รังสรรค์ สิงห์เลิศ, สมสงวน ปัสสาโก, และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร (2552, หน้า 7) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และประการที่สาม ศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิและการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระยะเวลาการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ และระบบการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีทั้งหมด 7 ตัวแปร ตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ระบบการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ พฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี และรายได้ตามลำดับ

ทวีชัย อัจฉิ์ (2554, หน้า 6) การใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบาย ขั้นตอน และการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สาขาบริหารธุรกิจ ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป ทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และส่วนใหญ่นายได้ปัจจุบัน 10,001 - 20,000 บาท / เดือน 2. ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการ

บริหารสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ ทางบัญชี ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่ประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ สามารถให้ข้อมูลทางบัญชีกับลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ ด้านการนำไปใช้ ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่ประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ใช้ข้อมูลทางการบัญชี ประเภทงบแสดงฐานะการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านผลสัมฤทธิ์ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นที่ประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในการขอสินเชื่อก่อนเสมอ 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานสินเชื่อเพศชายมีประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อต่ำกว่าเพศหญิง อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อแตกต่างกัน สาขาที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มีผลให้ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อแตกต่างกัน พนักงานสินเชื่อที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจ มีประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อต่ำกว่าพนักงานสินเชื่อที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาบัญชี พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อแตกต่างกันทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

พระมหาเดชินท์ สิทธาภิกขุ (2554, หน้า 8) ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ 3. ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 390 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การทดสอบค่าที (t - test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F - test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลค่าถ้ามปลายเปิดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.58$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.49$) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติในประสิทธิผลการ

ให้บริการแก่ประชาชนแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรค คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความรักในการบริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์

วรวรรณ ศิลมัฐ (2555, หน้า 4) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อรวมของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) TLS ในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) MLRS ซึ่งไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติและปริมาณเงินฝากรวมของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) TDS ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในส่วนปริมาณสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) NPLS มีความสัมพันธ์กับปริมาณสินเชื่อรวมของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) TLS ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

อรวรรณ อุตระ และ นิเวศน์ ธรรมะ (2556, หน้า 19) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณค่าของแบรนด์และส่วนผสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ต่อความพึงพอใจการใช้บริการ กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญการรับรู้คุณค่าของแบรนด์ ส่วนผสมทางการตลาดธุรกิจบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลผู้ใช้บริการ 3. เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณค่าของแบรนด์ธนาคารออมสิน ที่สามารถพยากรณ์ กับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน 4. เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ส่วนผสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่สามารถพยากรณ์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของแบรนด์ ด้านคุณภาพของตราธนาคารออมสิน และการเชื่อมโยงองค์ประกอบของตรามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ปัจจัยส่วนผสมการตลาดธุรกิจบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนผสมการตลาดธุรกิจด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และบรรยากาศและสถานที่ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รวีพรรณ อตุลวัฒน์ศิริ และ นวลฉวี แสงมหาชัย (2557, หน้า 7) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กร และส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคามการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กร ส่วนประสมการตลาด และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม 2. เปรียบเทียบทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ความ

คิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กร ส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน 3. เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการสินเชื่อ 4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กรและส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารจำนวน 385 ราย ใช้แบบสอบถามจำนวน 5 ชุด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.881, 0.973, 0.945, 0.972 และ 0.969 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบ t -test / F - test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และ Canonical Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อบริการสินเชื่อ มองภาพลักษณ์องค์กรในระดับดีที่สุดในระดับสูงที่สุด 2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการสินเชื่อและภาพลักษณ์ต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังคุณภาพ การให้บริการสูงกว่าการรับรู้ ($P < .05$) ทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยส่วนประสมการตลาด มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$)

ทิวศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557, หน้า 5) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด 400 คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์ คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ 390 คนไม่สามารถนับค่าได้จำนวน 10 คนผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดแก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงงานทะเบียนราษฎรและศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ 4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ 6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น / รถพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ / ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตูเจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางหูการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่า

ชญชิตา อยู่เดช (2557, หน้า 14) รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ และ 5. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนต่อไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลถนนใหญ่ จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินวิธีวิจัยแบบประสม ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติ และ เครื่องมือการจัดการความรู้ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe Method) และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) ด้วย Simple Regression สำหรับข้อมูลที่วิเคราะห์ได้นำมาจัดการสนทนากลุ่ม เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนต่อไป ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ พบว่า มีระดับการยอมรับระดับปานกลาง คือ 1. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม 2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านการอำนวยความสะดวก ในส่วนของระดับความคาดหวังมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ 1. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม 2. ด้านการอำนวยความสะดวก 3. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

2. ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ พบว่า มีระดับการยอมรับอยู่ในมาก คือ 1. ด้านความยุติธรรม 2. ด้านความใส่ใจในการบริการ 3. ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ในส่วนระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ 1. ด้านความยุติธรรม 2. ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และ 3. ด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการเข้ามา ใช้บริการ และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวัง พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีความคาดหวังในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพของผู้มาติดต่อ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อประสิทธิผลของการให้บริการต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพศ สถานภาพของผู้มาติดต่อ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการมีการยอมรับต่างกัน

5. ปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการโดยพบว่า ระดับการยอมรับในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับในประสิทธิผลการให้บริการ และระดับความคาดหวังในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวังในประสิทธิผลการให้บริการโดยที่สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนประสิทธิผลการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ญรัญรัตน์ มณธีรัตน์ (2558, หน้า 9) การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ที่ลูกค้ามีต่อธนาคารกรุงศรี

อยุธยา 2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา 3. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา 4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา 5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า 6. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า โดยผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางแบบ Partial Mediator อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับปรุงการพัฒนาภาพลักษณ์ของธนาคารและคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อไป

คมคาย แสงทองคำ, ธนกร น้อยทองเล็ก และชัยยุทธ เลิศพาชิน (2558, หน้า 11) กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นด้านกลยุทธ์การตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจ ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย 2. ศึกษากลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย ในจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยมาใช้บริการแต่ละสาขาในจังหวัดลำปาง จำนวน 400 ราย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือคือ แบบสอบถาม สถิติพรรณนาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ สมการโครงสร้างด้วยเทคนิค PLS - Graph ผลการวิจัยพบว่า 1. ลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละสาขาในจังหวัดลำปางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ส่วนตัว 15,001 - 20,000 บาท / เดือน สาขาที่ใช้บริการ มากที่สุด คือ สาขานนทบุรี การใช้บริการธนาคาร เฉลี่ย 1 - 2 ครั้ง / เดือน บริการ ผัก / ถอน / โอน มากที่สุด และระยะเวลาที่เป็น ลูกค้าธนาคาร 1 - 2 ปี ความคิดเห็นโดยรวมด้านกลยุทธ์การตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย 2. ผลการวิเคราะห์ตัว

แบบสมการโครงสร้าง พบว่า กลยุทธ์การตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมา คือ กลยุทธ์การตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ และลำดับสุดท้าย การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ

วัชรพงศ์ จันทรดี (2559, หน้า 10) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินภาค 9 การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ความพึงพอใจและความภักดี รวมถึงศึกษาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินภาค 9 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือคือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินภาค 9 จำนวน 400 รายโดยใช้สถิติพรรณนาหาค่าความถี่ ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสมการโครงสร้าง เทคนิค Smart - PLS ผลวิจัย พบว่าความคิดเห็นด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสมการโครงสร้างพบว่า การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้าและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้า

สุวัฒน์ กันภูมิ (2559, หน้า 5) ประสิทธิภาพในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษากระบวนการในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทย 2. ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทย และ 3. หาแนวทางในการปรับปรุงการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลกับฝ่ายบริหารทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทยวิธีดำเนินการวิจัย ใช้แนวทางการวิจัยเชิงผลสำรวจวิธี ในเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทย จำนวน 48 คน โดยการใช้แบบสอบถาม ส่วนเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทย เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ฝ่ายบริหารทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทย มีกระบวนการบริหารประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ 2. ประสิทธิภาพการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพยากรไฟฟ้าแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.65$) และ 3. แนวทางในการปรับปรุงการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลประกอบด้วย 4 แนวทางได้แก่ ด้านลักษณะขององค์การ ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้มีการแบ่งงานที่ชัดเจน ด้านบทบาทของเทคโนโลยี ควรมีข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่สามารถใช้ได้อย่างทั่วถึงด้านลักษณะของสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ควรมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมกับการพักคลายเครียดในการทำงาน และด้านบุคลากร ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามภาระหน้าที่

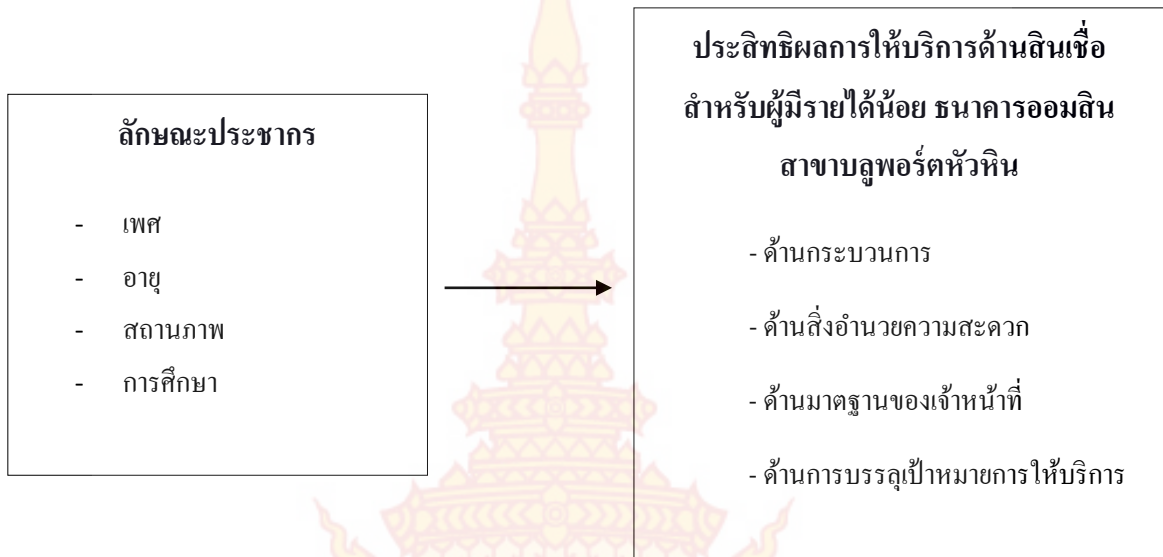
รุ่งโรจน์ สงสรรบุญ (2560, หน้า 20) ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรีการศึกษาค้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขานนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขานนทบุรีจำนวน 400 ราย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติไคสแควร์ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน / รัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และนับถือศาสนาอิสลามนอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะเป็นธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมตามหลักศาสนาอิสลาม มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน นิยมใช้บริการวันศุกร์ช่วงเวลา 14.01 น. - 16.30 น. ใช้บริการด้านเงินฝากมากที่สุด และปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และศาสนาที่นับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขานนทบุรี และยังพบว่า สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ไปใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการ ลักษณะการให้บริการและประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสาขานนทบุรี

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2560, หน้า 5) ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และ 3. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการพนักงานวิทยาลัย และลูกจ้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา จำนวน 232 คนเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และสถิติสัมพันธ์ของ Pearson และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณผลการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการระบบ

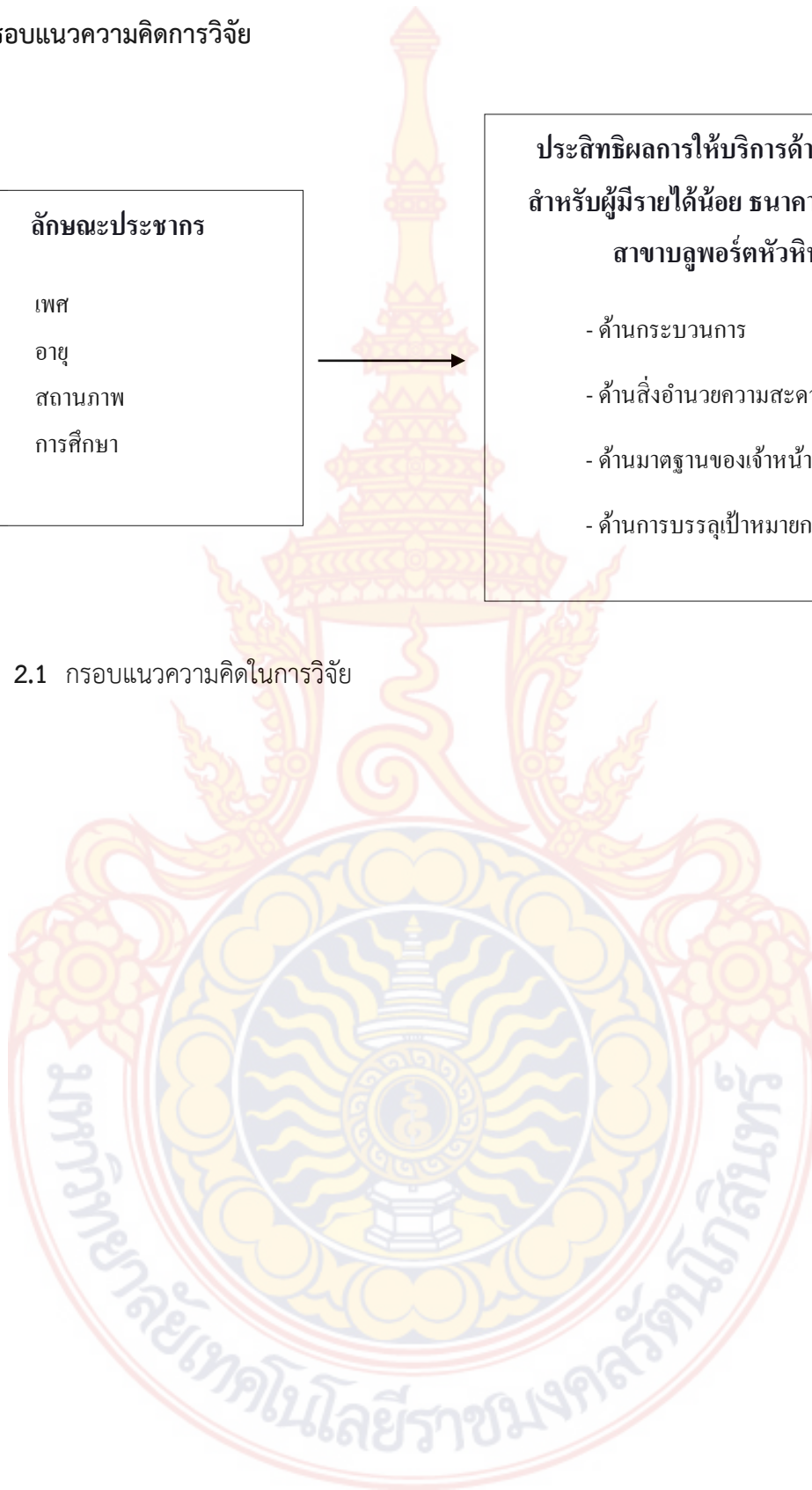
สารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำนวนไม่พอเพียงสำหรับการให้บริการแก้ปัญหา ระบบสารสนเทศ

ต้องตา เรื่องฤทธิ์ และดร.สุตาภรณ์ อรุณดี (2561, หน้า 8) การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย ระดับนานาชาติ ครั้งที่ 8 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80 TH Anniversary” ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์อำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับการมีประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี 2. เปรียบเทียบระดับการมีประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3. ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ 2. ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอาชีพ ประเภทการให้บริการ และ 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการควรเริ่มตั้งแต่ กิริยามารยาท การพูดจาของพนักงานผู้ให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการต้องไม่มากเกินไป ระยะเวลาในการรอคิวต้องสั้นกว่าที่เป็นอยู่ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่เข้าถึงประชาชนป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ควรมีความชัดเจน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต้องมีย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงถนนในการเดินทางไปสถานที่ตั้ง และต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าประสิทธิผลการจัดการ การให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน ให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตาม จุดมุ่งหมาย ผู้ทำวิจัยจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รูปแบบในการศึกษาวิจัย
2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. มาตรฐานในการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สมมติฐานทางสถิติ

3.1 รูปแบบในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้ มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน โดยศึกษาตัวแปรอิสระเป็นลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้ มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาบรู๊พอร์ทหัวหิน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ ด้านการบรรลุเป้าหมายการให้บริการ

3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่ง รัฐปี 2560 ภายในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 10,807 ราย (สำนักงานคลังจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์, 2561)

3.2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชากรในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ มีจำนวน 10,780 คน

คำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane's และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% เกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่างหรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
 N = จำนวนประชากรที่ศึกษา
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{10807}{1+(10807 \times 0.05^2)}$$

$$= 385.723 = 386$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 386 ตัวอย่าง

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) เลือกแจกแบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคารออมสิน โดยการเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย คือ เลือกลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปพอร์ตหัวหิน เท่านั้น

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปพอร์ตหัวหิน รวมจำนวนทั้งหมด 386 คน จะมีการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่ม

ประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างก่อนเพื่อทดสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นเมื่อแก้ไข และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้มีผู้รวบรวมไว้แล้ว ทั้งจาก เอกสาร บทความ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวมไว้เป็นข้อมูลอ้างอิง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นโดยผู้ทำวิจัย อาศัย ความรู้ ประสบการณ์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบ ตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของ ธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ตหัวหินเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมี โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การในการกำหนด คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

ขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือ

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของ Cronbach's Alpha

โดยทำการทดสอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นสำหรับชุดคำถาม ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ตหัวหิน โดยการคำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

3.5 มาตรฐานในการวิจัย

มาตรฐานที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.5.1 มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal) ได้แก่ เพศ สถานภาพ

3.5.2 มาตรฐานเรียงลำดับ (Ordinal) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา

3.5.3 มาตรฐานอันตรภาค (Interval) ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษาตามวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Science) มีขั้นตอน ดังนี้

3.6.1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ดังนี้

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน โดยยึดเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับประสิทธิผลน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับประสิทธิผลปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับประสิทธิผลมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิผลมากที่สุด

3.6.2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ใช้ t - test ได้แก่ เพศ และกรณีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ One - Way ANOVA ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

3.7. สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อบริการสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขา บลูปอร์ตหัวหิน อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อบริการสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขา บลูปอร์ตหัวหิน ไม่มีความแตกต่างกัน



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน และเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ต หัวหิน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย เป็นลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ใช้วิธีคำนวณโดย แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน ใช้สถิติ t - test, One Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	118	30.6
หญิง	268	69.4
รวม	386	100.0
2. อายุ		
20 - 30 ปี	15	3.9
31 - 40 ปี	21	5.4
41 - 50 ปี	203	52.6
51 - 60 ปี	70	18.1
61 ปีขึ้นไป	77	19.9
รวม	386	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0
ประถมศึกษา	104	26.9
มัธยมศึกษา	172	44.6
ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	95	24.6
ปริญญาตรี	15	3.9
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	386	100.0
4. สถานภาพ		
โสด	34	8.8
สมรส	343	88.9
หย่า,ร้าง,หม้าย	9	2.3
รวม	386	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.4 มีอายุมากที่สุดช่วง 41 - 50 ปี ร้อยละ 52.6 ส่วนมากมีระดับการศึกษาช่วงมัธยมศึกษา ร้อยละ 44.6 และสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 88.9

4.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ ด้านการบรรลุเป้าหมายการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน เป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ด้านกระบวนการ	4.78	0.21	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.14	มากที่สุด
3. ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่	4.99	0.04	มากที่สุด
4. ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ	4.90	0.16	มากที่สุด
รวม	4.89	0.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ ($\bar{X} = 4.90$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ทหัวหิน ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. การประชาสัมพันธ์ มีเอกสาร รายละเอียดที่เข้าใจง่าย	4.37	0.52	มากที่สุด
2. ข้อมูลมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมกับระยะเวลา	4.78	0.42	มากที่สุด
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.68	0.47	มากที่สุด
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ที่ชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
6. การดำเนินการให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ	4.72	0.45	มากที่สุด
7. การรักษาความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่สาธารณะ	5.00	0.00	มากที่สุด
8. ดำเนินการด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ	4.93	0.26	มากที่สุด
รวม	4.78	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ทหัวหิน ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ การรักษาความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่สาธารณะ ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมาคือดำเนินการด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ ($\bar{X} = 4.93$) และมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.92$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การประชาสัมพันธ์ มีเอกสารรายละเอียดที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ Wifi	5.00	0.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการรองรับการให้บริการ	4.56	0.64	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ติดตาม ดูแล ผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	4.73	0.44	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัด ไม่คับแคบในการเดินทาง	5.00	0.00	มากที่สุด
7. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบ	5.00	0.05	มากที่สุด
8. เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการที่ทันสมัย	4.92	0.26	มากที่สุด
รวม	4.88	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 ข้อ ที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ Wifi ($\bar{X} = 5.00$) ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน ($\bar{X} = 5.00$) และท่าเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก ไม่แออัด ไม่คับแคบในการเดินทาง ($\bar{X} = 5.00$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการรองรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ทหัวหิน ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่

ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	4.91	0.28	มากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด
4. บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	5.00	0.05	มากที่สุด
5. ทำงานด้วยความรอบคอบ เอาใจใส่	5.00	0.00	มากที่สุด
6. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	5.00	0.05	มากที่สุด
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	5.00	0.00	มากที่สุด
8. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.05	มากที่สุด
รวม	5.00	0.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลู่พอร์ทหัวหิน ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้แก่ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร ($\bar{X} = 5.00$) ความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 5.00$) และบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ตามลำดับ ($\bar{X} = 5.00$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.91$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ

ด้านการบรรลุเป้าหมายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. ได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย	4.86	0.35	มากที่สุด
2. ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างดี ในการมาติดต่อใช้บริการ	4.96	0.21	มากที่สุด
3. ได้รับคำแนะนำ ปรีกษา หรือการดำเนินการตามที่ต้องการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. คุ่มค่ากับเวลาที่เสียไป	4.79	0.41	มากที่สุด
5. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	4.90	0.30	มากที่สุด
6. ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวม	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	4.90	0.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ด้านการบรรลุเป้าหมายการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับคำแนะนำ ปรีกษา หรือการดำเนินการตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างดีในการมาติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.96$) และท่านมีความพึงพอใจในภาพรวม ($\bar{X} = 4.90$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ คุ่มค่ากับเวลาและค่าใช้จ่ายที่เสียไป ($\bar{X} = 4.79$)

4.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ใช้สถิติ t - test, One Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD ดังข้อมูลในตาราง

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคาร ออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผล	เพศ		t	Sig.
	เพศชาย	เพศหญิง		
	\bar{X}	\bar{X}		
ประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน	4.96	4.85	12.69	0.00*
รวม				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคาร ออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหินในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคาร ออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.70	4	0.18	15.01	0.00*
Within Groups	4.46	381	0.01		
Total	5.16	385			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคาร ออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อ

สำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบรูพอร์ทหัวหินในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากค่า P value ที่มีน้อยกว่าค่า 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบรูพอร์ทหัวหิน ตามวิธีการ LSD test ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบรูพอร์ทหัวหิน จำแนกตามลักษณะด้านอายุ

อายุ	อายุ	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	-0.04345	0.03658	0.236
	41 - 50 ปี	0.05814*	0.02895	0.045
	51 - 60 ปี	-0.03378	0.03078	0.273
	61 ปีขึ้นไป	-0.01872	0.03054	0.540
31 - 40 ปี	20 - 30 ปี	0.04345	0.03658	0.236
	41 - 50 ปี	0.10159*	0.02480	0.000
	51 - 60 ปี	0.00967	0.02692	0.720
	61 ปีขึ้นไป	0.02473	0.02664	0.354
41 - 50 ปี	20 - 30 ปี	-0.05814*	0.02895	0.045
	31 - 40 ปี	-0.10159*	0.02480	0.000
	51 - 60 ปี	-0.09192*	0.01500	0.000
	61 ปีขึ้นไป	-0.07686*	0.01448	0.000
51 - 60 ปี	20 - 30 ปี	0.03378	0.03078	0.273
	31 - 40 ปี	-0.00967	0.02692	0.720
	41 - 50 ปี	0.09192*	0.01500	0.000
	61 ปีขึ้นไป	0.01506	0.01787	0.400
61 ปีขึ้นไป	20 - 30 ปี	0.01872	0.03054	0.540
	31 - 40 ปี	-0.02473	0.02664	0.354
	41 - 50 ปี	0.07686*	0.01448	0.000
	51 - 60 ปี	-0.01506	0.01787	0.400

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า มีรายคู่ที่ต่างกัน 4 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 41 - 50 ปี

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 41 - 50 ปี

คู่ที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 51 - 60 ปี

คู่ที่ 4 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 61 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.51	3	0.50	52.77	0.00*
Within Groups	3.65	382	0.01		
Total	5.16	385			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหินในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากค่า P value ที่มีน้อยกว่าค่า 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ตามวิธีการ LSD test ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามลักษณะด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	0.12166*	0.01214	0.000
	ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	-0.01225	0.01387	0.378
	ปริญญาตรี	0.03417	0.02700	0.206
มัธยมศึกษา	ประถมศึกษา	-0.12166*	0.01214	0.000
	ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	-0.13391*	0.01250	0.000
	ปริญญาตรี	-0.08749*	0.02632	0.001
ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	ประถมศึกษา	0.01225	0.01387	0.378
	มัธยมศึกษา	0.13391*	0.01250	0.000
	ปริญญาตรี	0.04643	0.02716	0.088
ปริญญาตรี	ประถมศึกษา	-0.03417	0.02700	0.206
	มัธยมศึกษา	0.08749*	0.02632	0.001
	ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	-0.04643	0.02716	0.088

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า มีรายคู่ที่ต่างกัน 3 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน แตกต่างจาก กลุ่มประชากรที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน แตกต่างจาก กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาปวท., ปวส., อนุปริญญา

คู่ที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน แตกต่างจาก กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน จำแนกตามสถานภาพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.01	2	0.01	0.45	0.64
Within Groups	5.15	383	0.01		
Total	5.16	385			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหิน ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูพอร์ดหัวหินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน 2. เปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้ที่มาติดต่อใช้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน จำนวน 386 คน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ 2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ต หัวหิน ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ และด้านการบรรลุเป้าหมาย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

1. แบบสอบถามสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบ check list ประกอบด้วย คำถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

2. ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ ด้านกระบวนการ จำนวน 8 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 ข้อ ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำนวน 6 ข้อ

มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล หาค่า หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สถิติ t - test, One Way ANOVA และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ สำหรับการเปรียบเทียบตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t - test และการเปรียบเทียบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติแบบ One Way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นรายคู่เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้วิธีของ LSD

5.1 สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ในการวิจัยนี้ ทำการศึกษาประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน

สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และร้อยละโดยนำเสนอข้อมูลดังปรากฏผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน โดยจำแนกตามลักษณะประชากร ดังนี้

เพศ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ส่วนเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 มากที่สุด รองลงมา 61 ปีขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.1 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนมากมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมา ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ระดับการศึกษา และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ส่วนระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา หรือ สูงกว่าปริญญาตรี ไม่พบลูกค้ามาใช้บริการ ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และ สถานภาพ หย่า,ร้าง,หม้าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

5.1.2 ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.04) รองลงมา ด้านการบรรจุเป้าหมายการ ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.16) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.14) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.21) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหิน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

เพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาบลูพอร์ตหัวหินโดยภาพรวมแตกต่างกัน

อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหินโดยภาพรวมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหินโดยภาพรวมแตกต่างกัน

สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหินโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาพบว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กำพล แก้วสมนึก (2552, หน้า 6) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ ภู่งาม, รังสรรค์ สิงห์เลิศ, สมสงวน ปัสสาโก, และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร (2552, หน้า 7) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากในด้านพฤติกรรมพนักงาน ระยะเวลาการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ และระบบการให้บริการ

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน พบว่าลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน

ประสิทธิผลประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน สาขาบลูพอร์ตหัวหิน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพศหญิงมีความอ่อนไหวมากกว่าเพศชายทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิด และอาจเป็นผลมาจากทางด้านการเลี้ยงดู เพศหญิงจึงชอบเข้าสังคม พบปะผู้คน มีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะสื่อสารมากกว่าเพศชาย แต่ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะสื่อสารเพียงพื้นฐานเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการโต้ตอบสื่อสารนั้นด้วย จึงทำให้การรับรู้ของเพศหญิงและเพศชายแตกต่างกัน

ประสิทธิผลประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน สาขาบลูพอร์ตหัวหิน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อายุเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน จึงส่งผลต่ออุปนิสัย ความเข้าใจ ความคิดวิเคราะห์ที่ไม่เหมือนกัน ยิ่งอายุที่เพิ่มขึ้นจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรม

ประสิทธิผลประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน สาขาบลูพอร์ตหัวหิน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งมากขึ้น การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยมและคุณธรรมความคิดอีกด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (2554, หน้า 8) เรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัย ชัญญูชิตา อยู่เดช (2557, หน้า 14) เรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผลการทดสอบ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีการยอมรับต่อปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และพบว่า เพศ อายุ มีการยอมรับต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสิน สาขาบลูพอร์ตหัวหิน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน

ประสิทธิผลประสิทธิผลในการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน สาขาบลูพอร์ตหัวหิน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อโดยภาพรวมและราย

ด้านไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เนื่องด้วยในปัจจุบันการใช้ชีวิตที่ถูกบังคับด้วยกฎเกณฑ์ ภาพแวดล้อม สังคมที่ไม่แตกต่างจากเดิมมากนัก จึงทำให้แม้ว่าสถานภาพจะเปลี่ยนไปอย่างไร แต่ก็ยังต้องถูกบังคับให้ดำเนินชีวิตในรูปแบบที่ไม่ต่างจากเดิมมากนัก เช่น การทำงาน แม้ว่าจะแต่งงานแล้วแต่ก็ต้องทำงานเหมือนเดิม หรือว่าเลิกกันไปแต่ก็ต้องทำงานเหมือนเดิม ด้วยสภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ภาระค่าใช้จ่ายที่มี จึงทำให้การดำเนินชีวิตไม่แตกต่างไปจากเดิมมากนัก ซึ่งส่งผลให้สถานภาพไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552, หน้า 10) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อพฤติกรรมในทุกด้าน

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ธนาคารออมสิน ควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพและเพิ่มกำลังคน เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่มีมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการและรองรับลูกค้าที่มาติดต่อ จึงทำให้เกิดความล่าช้า และงานไม่ต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานภาพรวมของธนาคาร และเพื่อให้เกิดความคล่องตัว จึงควรลดความซับซ้อนของงานลง ขยายกลุ่มฐานลูกค้ามากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงต่อความช่วยเหลือ สามารถรองรับการให้บริการสินเชื่อให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปอาจใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลประเภทอื่น เช่น การวิจัยคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้การวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น
2. ควรมีการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ของพนักงานในดำเนินงาน ทั้งก่อนและหลังการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อที่สามารถช่วยเหลือ แก้ไข ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กำพล แก้วสมนึก. (2552). *ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ บริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด*. เข้าถึงได้จาก: http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/329/1/kumpol_kaew.pdf, 1 สิงหาคม 2561.
- กลยุทธ์การตลาด. (2555). *ปัจจัยส่วนบุคคล*. เข้าถึงได้จาก: www.xn--12ca1ddig2elng4ld4e1p.com/2012/11/blog-post_2333.html, 1 สิงหาคม 2561.
- คมคาย แสงทองคำ, ธนกร น้อยทองเล็ก, และชัยยุทธ เลิศพาชิน. (2558). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลำปาง*. เข้าถึงได้จาก: http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html, 20 สิงหาคม 2561.
- จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล. (2556). *การวิเคราะห์โครงการสินเชื่ออุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฬารัตน์ เต๊ะแห. (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สู่ความคาดหวังของลูกค้า สาขาหาดใหญ่*. เข้าถึงได้จาก: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Dm42xPR8SiQJ:intra.polsci.pn.psu.ac.th>, 20 สิงหาคม 2561.
- ชนัญชิตา อยู่เดช. (2557). *รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี*. เข้าถึงได้จาก: http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=138304, 20 สิงหาคม 2561.
- ชาติรี คุ่มอนุวงศ์. (2533). *ความพึงพอใจที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐณิชา มณฑิรารัตน์. (2558). *การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการให้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. เข้าถึงได้จาก: <https://webcache.googleusercontent.com/search?cache:ppo3NZj7ZygJ:https://www.tci-thaijo.org/index.php>, 21 สิงหาคม 2561.
- ต้องตา เรืองฤทธิ์ และสุดาภรณ์ อรุณดี. (2561). *ประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์อำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรี*. การประชุมวิชาการเสนองานวิจัยระดับนานาชาติครั้งที่ 8 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80 TH Anniversary”. 20 มีนาคม 2561, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ทวิชชัย อรุ้งฉันท. (2554). *การใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของ เทศบาลนครสงขลา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย*. เข้าถึงได้จาก: http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/401/1/tipvarin_klin.pdf, 4 สิงหาคม 2561.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/RiskMgt_Manual/Documents/LendingActivity.pdf, 10 กุมภาพันธ์ 2562.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พระมหาเตชินท์ สิทธิภาภิภู (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร*. เข้าถึงได้จาก: http://www.mcu.ac.th/userfiles/file/mcuthesis2556_15 สิงหาคม 2561.
- พิมานมาศ สีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). *ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วรวรรณ ศิลมัฐ และปิยบุตร วิภาตะศิลปิน. (ม.ป.ป.). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง*. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการภาชีอากร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2556). *ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- รวีพรรณ อุดลวัฒน์ศิริ และนวลฉวี แสงมหาชัย. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กร และส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. เข้าถึงได้จาก: http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=150424, 15 สิงหาคม 2561.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *บริการ*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>, 10 กุมภาพันธ์ 2562.

- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2560). *ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี*. เข้าถึงได้จาก: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/85627/68105>, 23 สิงหาคม 2561.
- วัชรพงศ์ จันทร์ดีพช. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2559). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ของลูกค้าธนาคารออมสินภาค 9. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 11(2) , หน้า 71 - 86.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.) *ธนาคารออมสิน*. เข้าถึงได้จาก: <https://th.wikipedia.org/wiki/ธนาคารออมสิน>, 30 กันยายน 2561.
- วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแก่ง จังหวัดระยอง*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพาณิชย์อกร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2560). *ประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. เข้าถึงได้จาก: <https://tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/89181>, 23 สิงหาคม 2561.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และศุภร เสรีรัตน์. (2542). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพมหานคร: Diamond In Business World.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ความยากจน และความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย ปี 2560*. เข้าถึงได้จาก: <https://www.nesdb.go.th/>, 15 กุมภาพันธ์ 2562.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. (ม.ป.ป.). *การแก้ปัญหาหนี้ในระบบอย่างบูรณาการ แล้วยั่งยืน 5 มิติ*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.fpo.go.th/main/General-information-public.aspx>, 2 กรกฎาคม 2561.
- สาระดีดีดอทคอม. (ม.ป.ป.). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร*. เข้าถึงได้จาก: www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=76:concept-conceptual-framework-population-demographic-communication&catid=25 : the-project&Itemid=72, 26 กันยายน 2561.
- สุวัฒน์ กันภูมิ (2559). *ประสิทธิผลในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก: <https://rcim.rmutr.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/MPA.2559.96.pdf>, 22 สิงหาคม 2561.

สมศักดิ์ ภู่งาม, รั้งสรรค์ สิงห์เลิศ, สมสงวน ปัสสาโก, และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (มกราคม - เมษายน 2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3(2), หน้า 39 - 50.

อรวรรณ อูตระกูล และนิเวศน์ ธรรมะ. (2556). *ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณค่าของแบรนด์และส่วนผลสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ต่อความพึงพอใจการใช้บริการ กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน*. เข้าถึงได้จาก: http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=149094, 20 สิงหาคม 2561.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และตลยา จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคาร
ออมสิน

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการการให้บริการ
สินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ
สินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ตหัวหิน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการ
ให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยธนาคารออมสินสาขาลูปอร์ต หัวหิน จำแนกตามสถานภาพส่วน
บุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขา
ลูปอร์ตหัวหิน

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อผลการศึกษา จึงขอความ
กรุณาท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านเพื่อความสมบูรณ์ในงานวิจัย ทางผู้วิจัย
ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ดีของท่านโดยข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับ และ
ใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

นางสาวกิติญา วงศ์จินดาศักดิ์

นักศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย 1.....
2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 30 ปี 2.....
2. 31 - 40 ปี
3. 41 - 50 ปี
4. 51 - 60ปี
5. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา 3.....
2. ประถมศึกษา
3. มัธยมศึกษา
4. ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา
- 5.ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

1. โสด 4.....
2. สมรส
3. หย่า,ร้าง,หม้าย

ตอนที่ 2 ประสิทธิผลการให้บริการสินเชื่อบริการสำหรับผู้มีรายได้น้อยของธนาคารออมสินสาขาบรูพอร์ท หัวหิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว แบบสอบถามส่วนนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความความคิดเห็น

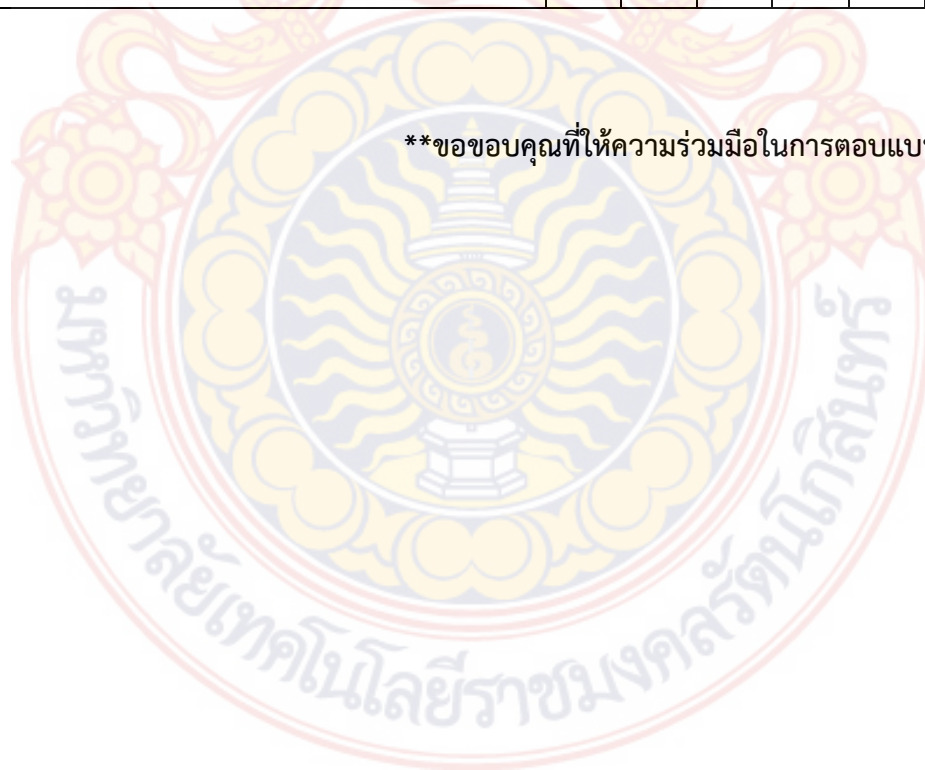
5	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลมาก
3	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลน้อย
1	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

หัวข้อ	ประสิทธิผล					สำหรับผู้วิจัย	
	5	4	3	2	1		
ด้านกระบวนการ							
1. การประชาสัมพันธ์ มีเอกสาร รายละเอียดที่เข้าใจง่าย						a1	
2. ข้อมูลมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ						a2	
3. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมกับระยะเวลา						a3	
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน						a4	
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่ชัดเจน						a5	
6. การดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ						a6	
7. การรักษาความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่สาธารณะ						a7	
8. ดำเนินการด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ						a8	

หัวข้อ	ประสิทธิผล					สำหรับผู้วิจัย	
	5	4	3	2	1		
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก							
1. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ						b1	
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ Wifi						b2	
3. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการรองรับการให้บริการ						b3	
4. เจ้าหน้าที่ติดตาม ดูแล ผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง						b4	
5. ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน						b5	
6. ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัด ไม่คับแคบ ใน การเดินทาง						b6	
7. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย และเป็น ระเบียบ						b7	
8. เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการที่ทันสมัย						b8	
ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่							
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร						c1	
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว						c2	
3. ความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ ทำเป็นอย่างดี						c3	
4. บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย						c4	
5. ทำงานด้วยความรอบครอบ เอาใจใส่						c5	
6. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม						c6	
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ						c7	

หัวข้อ	ประสิทธิผล					สำหรับผู้วิจัย	
	5	4	3	2	1		
8. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						c8	
ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ							
1. ได้รับความบริการตรงตามเป้าหมาย						d1	
2. ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างดีในการมาติดต่อใช้บริการ						d2	
3. ได้รับความแนะนำ ปรีกษา หรือการดำเนินการตามที่ต้องการ						d3	
4. คำนึงถึงเวลาที่เสียไป						d4	
5. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม						d5	
6. ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวม						d6	

****ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวกิติญา วงศ์จินดาศักดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	2 สิงหาคม 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสิน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2557	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ.2558 - 2559	ธนาคารออมสิน สาขาหัวหิน
พ.ศ. 2559 - ถึงปัจจุบัน	ธนาคารออมสิน สาขาบรูฟอร์ดหัวหิน

