

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน  
ของธนาคารออมสินสาขามุขศาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

นางสาวเตชินี นิ่มเนียม



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Service Quality of People Bank Loan Project of the  
Government Savings Bank at Muksala Branch, Uttaradit Province**

**Miss Tachinee Nimmiam**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012







**Independent Study title:** The Service Quality of People Bank Loan Project of the Government Savings Bank at Muksala Branch, Uttaradit Province

**Researcher:** Miss Tachinee Nimniam; **ID:** 2543006429;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Wannee Chonnaphasathit, Associate Professor;

**Academic year:** 2012

### **Abstract**

The objectives of the study were (1) to study the service quality of People Bank Loan Project of the Government Savings Bank at Muksala branch, Uttaradit province; (2) to compare the service quality of People Bank Loan Project of the Government Savings Bank at Muksala branch, Uttaradit province based on personal characteristics; and (3) to study problems and barriers of the service quality of People Bank Loan Project of the Government Savings Bank at Muksala branch, Uttaradit province.

The study was a survey research. The population was 500 loan borrowers of People Bank Loan Project of the Government Savings Bank at Muksala branch, Uttaradit province from 1<sup>st</sup> January – 31<sup>st</sup> December 2012. The samples were 217 loan borrowers calculated by using the random sampling method. Questionnaires were used for data collection. The data was analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-Test, one-way ANOVA, and post hoc method.

The results showed that (1) the service quality of People Bank Loan Project of the Government Savings Bank at Muksala branch, Uttaradit province was at the high level which the staff performance, operational system, equipment and premises; (2) the loan borrowers of People Bank Loan Project of the Government Savings Bank at Muksala branch, Uttaradit province with different gender, age, and occupation had the similar opinion towards the service quality. However, the loan borrowers with different marital status, educational level, and income had different opinion towards the service quality at the statistically significant 0.05 level; and (3) the Government Savings Bank should provide sufficient staff for services.

**Keywords:** service quality, Government Savings Bank, Uttaradit province

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขศาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสติถย์ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์ ซึ่งได้แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจน ตรวจแก้ไข ปรับปรุง จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนเพิ่มพูนวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ นางวัชริ ดิถีเพ็ง ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขามุขศาลา นางสาววัชรินทร์ เบ้าคำ พนักงานปฏิบัติการ 7 ธนาคารออมสินสาขามุขศาลา นางสาวกนกวรรณ ดีอุดม พนักงานปฏิบัติการ 5 ธนาคารออมสินสาขามุขศาลา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอขอบคุณลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขศาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอกราบระลึกถึงคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจให้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จในวันนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้กำลังใจช่วยเหลือ ตลอดจนผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จทุกท่านที่ช่วยให้ค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เดชนี นิ่มเนียม

พฤษภาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการธนาคารประชาชน .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	24
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล .....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	27

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	29
ตอนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ .....	31
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ .....	35
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ .....	45
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	47
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	47
วิธีดำเนินการศึกษา .....	47
สรุปการศึกษา .....	49
อภิปรายผล .....	52
ข้อเสนอแนะ .....	56
บรรณานุกรม .....	57
ภาคผนวก .....	60
ก แบบสอบถาม .....	61
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา .....	67
ค สำเนาหนังสือราชการ .....	69
ง ค่าดัชนีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	73
ประวัติผู้ศึกษา .....	76

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	หลักฐานประกอบคำขอกู้เงิน โครงการธนาคารประชาชน ..... 12
ตารางที่ 4.1	ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ..... 29
ตารางที่ 4.2	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชน ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ..... 31
ตารางที่ 4.3	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านระบบงาน ..... 32
ตารางที่ 4.4	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ..... 33
ตารางที่ 4.5	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ..... 34
ตารางที่ 4.6	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามเพศ ..... 35
ตารางที่ 4.7	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามอายุ ..... 36
ตารางที่ 4.8	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ..... 37
ตารางที่ 4.9	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ..... 38
ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านระบบงาน ..... 38

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ .....	39
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	39
ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	40
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	41
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ....	42
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามอาชีพ .....	43
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามรายได้ .....	44
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามรายได้ ด้านระบบงาน .....	45

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา ..... 3



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จัก การประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรสลัด จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามคลังออมสินว่า “สี่พอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญ ของการออมภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบการออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการ ในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาสถานะลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพและทุกช่วงวัย ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 995 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 100 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 (ธนาคารออมสิน, 2556)

ตราสัญลักษณ์ของธนาคารออมสิน เป็นรูปวงกลมภายในแบ่งออกเป็นสามส่วน แต่ละส่วนประกอบด้วย วัชรารุท เบญจปัทมเสวตฉัตร (ฉัตรห้าชั้น) และต้นไทร อันมีความหมายดังต่อไปนี้



วชิราวุธ เป็นเครื่องหมายประจำพระองค์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ผู้ทรงพระราชทานกำเนิดคลังออมสินขึ้นในประเทศไทย

เบญจปฎลเศวตฉัตร เป็นเครื่องหมายประจำพระองค์ พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ผู้ทรงวางรากฐาน และทำนุบำรุงกิจการ ธนาคารออมสิน ให้มีความเจริญก้าวหน้า

ต้นไม้ทร หมายถึง ความร่มเย็น ความมั่นคง และความเจริญงอกงามตลอดกาล

ธนาคารออมสิน มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลังเป็นธนาคารเพื่อ ลูกค้าย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย จึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์ให้มีความสอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ใน ด้านการจัดความยากจน การพัฒนาคน โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตาม นโยบายของรัฐบาลโดยอยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสิน ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระจายโอกาส การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและลดการพึ่งแหล่งเงินกู้นอกระบบของผู้ประกอบการรายย่อยและ ผู้ที่มีรายได้น้อยมุ่งสนับสนุนให้กู้ยืมเงินสำหรับผู้ที่ไม่สามารถจะเข้าถึงระบบการเงินของธนาคาร พาณิชย์ได้ โครงการธนาคารประชาชนยังให้โอกาสประชาชนสร้างงานสร้างรายได้ด้วยตนเอง โดยรัฐต้องการสนับสนุนให้ประชาชนที่ตั้งใจทำมาหากินแต่ยังขาดเงินทุนหมุนเวียนมีโอกาสได้ใช้ สินเชื่อจากเงินกู้ในระบบที่มีดอกเบี้ยต่ำได้ อันจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว ที่ จะช่วยลดภาระของคณจน และทำให้คณจนมีรายได้เพียงพอ

ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรของธนาคารออมสิน ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขา मुखสาธา จังหวัดอุดรดิติติ ซึ่งผลการศึกษายังสามารถ เป็นข้อมูลแก่ภาครัฐและธนาคารออมสินหรือผู้สนใจทั่วไป ใ้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ บริหารจัดการโครงการให้ดีขึ้นและยั่งยืนตลอดไป

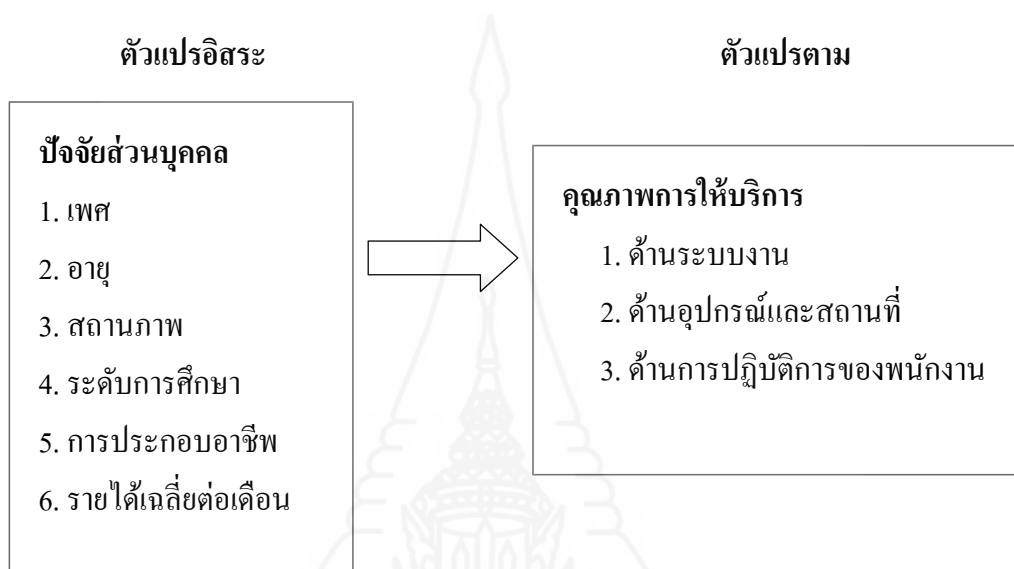
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร ออมสิน สาขา मुखสาธา จังหวัดอุดรดิติติ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคาร ออมสิน สาขา मुखสาธาจังหวัดอุดรดิติติ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

### 3. กรอบแนวคิดของการศึกษา



### 4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์

**4.1 ขอบเขตของประชากร** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินในจังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าโครงการธนาคารประชาชน โดยเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 217 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

**4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่จะศึกษา คือ

#### 4.2.1 ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
  - (1) เพศ
  - (2) อายุ
  - (3) สถานภาพ
  - (4) ระดับการศึกษา
  - (5) การประกอบอาชีพ
  - (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 4.2.2 ขอบเขตด้านตัวแปรตาม

- 1) คุณภาพการให้บริการ
  - (1) ด้านระบบงาน
  - (2) ด้านอุปกรณ์และสถานที่
  - (3) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน

4.2.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา อยู่ในเขตการดำเนินงานของ  
ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

4.2.4 ขอบเขตด้านเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ เก็บรวบรวม  
จากผู้ที่เป็นลูกหนี้โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์  
ในช่วง ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2555 โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ถึง  
31 มีนาคม 2556

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **คุณภาพ** หมายถึง มาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

5.2 **โครงการธนาคารประชาชน** หมายถึง สินเชื่อที่ให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย ใน การส่งเสริมให้มีการประกอบอาชีพหรือธุรกิจ และผู้สำหรัผู้มีรายได้น้อยในการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตให้ดีขึ้น

5.3 **ผู้กู้** หมายถึง ผู้ที่กู้ยืมเงินสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

- 5.4 **สินเชื่อ** หมายถึง การให้ลูกค้าธนาคารออมสินกู้ยืมเงินของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.5 **บริการ** หมายถึง การให้ในสิ่งที่ต้องการ ในแบบที่ต้องการ และในเวลาที่ต้องการ แก่ลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.6 **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการได้ตามระบบที่ต้องการและในเวลาที่ต้องการซึ่งแยกเป็น 3 ด้านคือ 1) ระบบงาน 2) อุปกรณ์และสถานที่ และ3) การปฏิบัติงานของพนักงาน
- 5.7 **ความสะดวก** หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าได้จากให้บริการจากสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.8 **ธนาคาร** หมายถึง ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.9 **ระบบงาน** หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของโครงการธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.10 **อุปกรณ์และสถานที่** หมายถึง เครื่องใช้และที่ตั้งของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.11 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.12 **การติดต่อสื่อสาร** หมายถึง การประสานงานร่วมกันระหว่างผู้มาติดต่อและผู้ให้บริการติดต่องานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.13 **ความสามารถ** หมายถึง ความเชี่ยวชาญของพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.14 **ความสุภาพ** หมายถึง การประพฤติดีของพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.15 **ความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ความน่านับถือ ความไวเนื้อเชื่อใจธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.16 **ความคงเส้นคงวา** หมายถึง ความเสมอต้นเสมอปลาย ของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.17 **การตอบสนองอย่างรวดเร็ว** หมายถึง ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

**5.18 ความปลอดภัย** หมายถึง ความรู้สึกสบายใจ ความรู้สึกไม่มียกย เมื่อใช้บริการ  
สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิติถ์

**5.19 ลักษณะภายนอก** หมายถึง สิ่งที่ถูกค้ำสามารถมองเห็นด้วยตาเปล่า

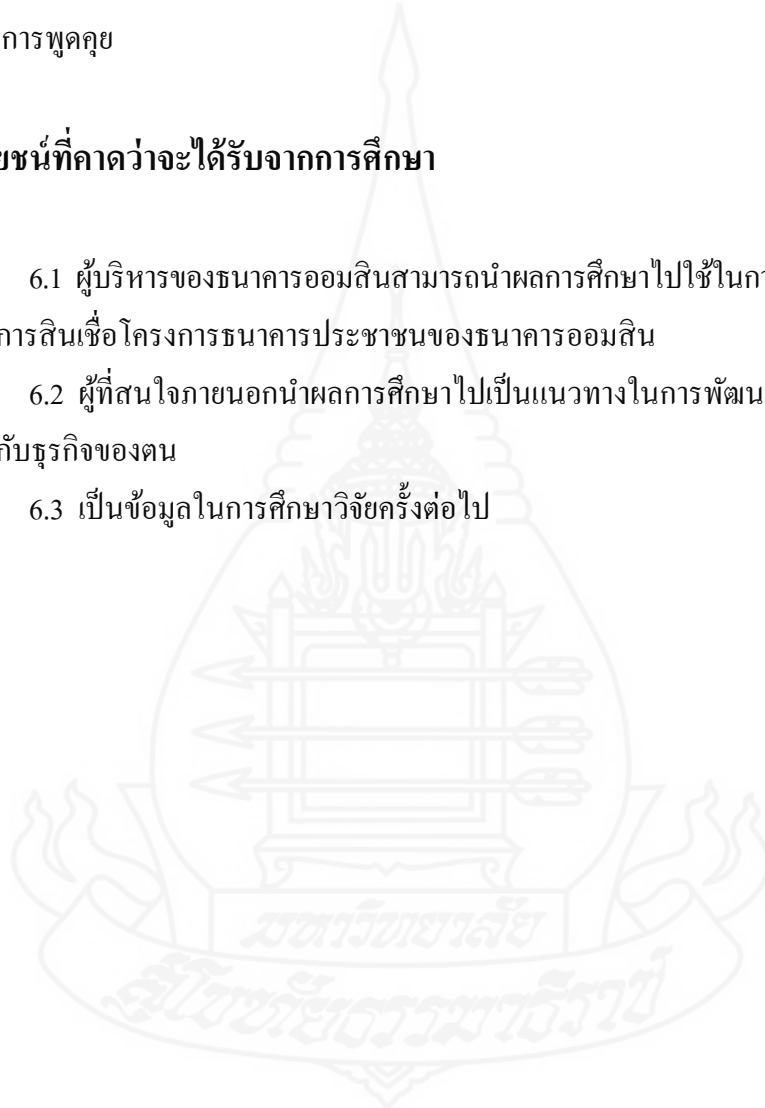
**5.20 ความเข้าใจลูกค้า** หมายถึง สิ่งที่พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อโครงการธนาคาร  
ประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิติถ์ ได้แสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกจากการ  
สัมผัสจากการพูดคุย

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

6.1 ผู้บริหารของธนาคารออมสินสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ  
การให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

6.2 ผู้ที่สนใจภายนอกนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ  
ให้บริการกับธุรกิจของตน

6.3 เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรธานี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

##### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการธนาคารประชาชน

ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank : GSB) มีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย อีกทั้งยังสร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โครงการธนาคารเพื่อประชาชน โดยให้สินเชื่อระยะสั้นแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (ให้ประชาชนมาเป็นหนี้ในระบบ ที่สามารถตรวจสอบได้ และการเก็บดอกเบี้ยตามความเป็นจริง) เป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อีกทั้งยังลงทุนในการพัฒนาประเทศของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งหมด 863 แห่ง ทั่วประเทศ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญและพยายามแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ ด้วยการสร้างรากฐานของสังคมให้เข้มแข็ง การพัฒนาคุณภาพชีวิต การให้สวัสดิการสังคม การปรับโครงสร้าง การพัฒนาชนบทอย่างยั่งยืน ตลอดจนการปฏิรูปการบริหารจัดการในภาครัฐและเอกชนสู่ระบบธรรมาภิบาล และกำหนดนโยบายเร่งด่วนเพื่อพัฒนาภาคการเงินของประเทศ ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นนิติบุคคล ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสินในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลจึงได้กำหนด

ยุทธศาสตร์ให้มีความสอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ในด้านการจัดความยากจน การพัฒนาคน สังคมที่มีคุณภาพ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุล และแข่งขันได้ โดยยุทธศาสตร์ของธนาคารจะเป็นกรอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการขับเคลื่อน ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร คือ “การเป็นสถาบันที่มั่นคงของประเทศ เพื่อการออม การลงทุน การสร้างเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาประเทศ และการบริการทางการเงินที่ครบวงจร แก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ” สันเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนเป็นสินเชื่อที่สนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพ หรือมีธุรกิจขนาดย่อมเป็นของตัวเอง โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือ ใช้ในการหมุนเวียนในการใช้จ่ายและชำระหนี้ต่างๆ โครงการ “ธนาคารประชาชน” เป็นโครงการตามนโยบายของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ “ประชาชน” ที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย หรือมีความสนใจที่จะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจพื้นฐานให้กระจายไปอย่างทั่วถึง ให้มีเงินทุนเพื่อประกอบการอย่างยุติธรรม ธนาคารออมสินจึงได้จัดตั้ง โครงการธนาคารประชาชนขึ้น เพื่อการบริการที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยได้เต็มรูปแบบอย่างต่อเนื่อง โดยการให้บริการด้าน การออมทรัพย์ ที่มั่นคงปลอดภัย และได้รับผลประโยชน์ที่คุ้มค่าบริการด้าน สินเชื่อที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยากซับซ้อนในวงเงินที่เพียงพอต่อความจำเป็น ตลอดจนบริการด้านการเงินในรูปแบบอื่นๆ ตามความต้องการ รวมทั้งยังได้ จัดให้มีบริการให้การฝึกอบรมที่จำเป็น ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ทั้งทางด้านการเงิน อาชีพและด้านอื่นๆ เป็นพิเศษแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนด้วย

โครงการธนาคารประชาชน เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล โดยอยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสิน ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและลดการพึ่งแหล่งเงินกู้นอกระบบของผู้ประกอบการรายย่อยและผู้ที่มีรายได้น้อย มุ่งสนับสนุนให้กู้ยืมเงินสำหรับผู้ที่ไม่สามารถจะเข้าถึงระบบการเงินของธนาคารพาณิชย์ได้ โครงการธนาคารประชาชนยังให้โอกาสประชาชนสร้างงาน สร้างรายได้ด้วยตนเอง โดยรัฐต้องการสนับสนุนให้ประชาชนที่ตั้งใจทำมาหากินแต่ยังขาดเงินทุนหมุนเวียน มีโอกาสได้ใช้สินเชื่อจากเงินกู้ในระบบที่มีดอกเบี้ยต่ำได้ อันจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว ที่จะช่วยลดภาระของคนจน และทำให้คนจนมีรายได้เพียงพอ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน

หลักการดำเนินการของโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรธานี เพื่อตอบสนองนโยบายธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่และรัฐบาลในเรื่องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินที่จะ



เป็นธนาคารในดวงใจของประชาชนและเพื่อสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืนแก่ผู้ประกอบการรายย่อยด้วยการให้บริการที่สมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ให้คำแนะนำคำปรึกษาในการประกอบอาชีพ และการสนับสนุนเงินทุนอย่างมีเหตุผลในเบื้องต้น มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อให้บริการสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการอาชีพอิสระรายย่อย หรือผู้ที่ตั้งใจจะประกอบอาชีพเสริมนำเงินไปลงทุน และลดการพึ่งเงินกู้ในระบบ

1.2.2 เพื่อพัฒนาอาชีพ ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำมีรายได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น

1.2.3 เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรักการออม มีวินัยทางการเงินกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย ผู้ที่มีรายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริมและผู้ที่สนใจแต่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ เนื่องจากไม่มีทรัพย์สินเป็นหลักประกันในการสินเชื่อที่สนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพ หรือมีธุรกิจขนาดย่อมเป็นของตัวเอง โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือ ใช้ในการหมุนเวียนในการใช้จ่ายและชำระหนี้ต่างๆ

### 1.3 การให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

1.3.1 ความหมายของสินเชื่อ สถาบันฝึกอบรมสหกรณ์การเกษตรแห่งชาติ (2526: 2) ให้ความหมายคำว่าสินเชื่อว่า หมายถึง ความเชื่อของบุคคลหนึ่งซึ่งมีต่อบุคคลอีกคนหนึ่งสำหรับระยะเวลาหนึ่ง ลักษณะของสินเชื่อก็คือของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งในปัจจุบันไป แลกเปลี่ยนกับสิ่งที่มีค่าเท่ากันในอนาคต อีกนัยหนึ่งคือ มีการให้เวลาในการชำระหนี้เป็นต้นว่าการซื้อขายเงินเชื่อ ซึ่งมีข้อตกลงให้ผู้ซื้อชำระราคาในวันข้างหน้า หรือการกู้ยืมเงินซึ่งมีข้อตกลงให้ลูกหนี้ชำระคืนเงินกู้เมื่อถึงกำหนด เหล่านี้เรียกว่ามีการให้สินเชื่อหรือเครดิตแก่กันการที่ผู้ขาย หรือผู้ให้กู้ยืมยอมตกลงดั่งนี้ก็เพราะเชื่อถือในคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ซื้อหรือว่าผู้กู้ว่าเป็นผู้ซื้อตรงในการชำระหนี้และเชื่อถือว่าคุณมีทรัพย์สินหรือรายได้พอที่จะชำระหนี้ นั้น ในเมื่อถึงกำหนด ตลอดจนเชื่อถือในอำนาจของศาลที่จะบังคับให้เป็นไปตามสิทธิเรียกร้องของตนด้วยสินเชื่อจึงมีมูลฐานอยู่ที่ค่าของทรัพย์สินที่มีอยู่จริงหรือที่จะมีมาในอนาคต ซึ่งเป็นหลักประกันโดยปริยาย ในการชำระหนี้ค่าแลกเปลี่ยนของสินเชื่อ

#### 1.3.2 วัตถุประสงค์การกู้เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

เพื่อเป็นเงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ หรือ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หรือชำระหนี้อื่นๆ



### 1.3.3 คุณสมบัติผู้กู้เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

เป็นผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย บริการ และผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคเพื่อจำหน่าย หรือ

- 1) ผู้มีรายได้ประจำ เช่น ข้าราชการ ทหาร ตำรวจ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน ที่มีเงินเดือนประจำ หรือ
- 2) เป็นผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ ที่มีความตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย
- 3) อายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เมื่อรวมอายุผู้กู้และระยะเวลาชำระคืนต้องไม่เกิน 65 ปี
- 4) เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอน มีสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน สามารถตรวจสอบได้
- 5) เปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก ณ สาขาที่ยื่นขอกู้เงิน

### 1.3.4 วงเงินให้กู้ เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน ไม่เกินรายละ 200,000 บาท

### 1.3.5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.50 ต่อเดือน (Flat Rate) วงเงินกู้ตั้งแต่ 30,000 บาท ถึง 200,000 บาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน (Flat Rate) กรณีไม่มีประวัติผิดนัดชำระหนี้งวดใดงวดหนึ่งของการ ชำระหนี้ตั้งแต่งวดที่ 1 ถึง งวดที่ 12 ธนาคารจะลดอัตราดอกเบี้ยของการชำระหนี้งวดที่ 13 เป็นต้นไป เป็นในอัตราร้อยละ 0.50 ต่อเดือน กรณีเป็นลูกค้าที่มีหน่วยงานรวบรวมเงินนำส่งธนาคาร ให้คิดอัตราดอกเบี้ยทุกวงเงินร้อยละ 0.50 ต่อเดือน (Flat Rate)

### 1.3.6 ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ และดอกเบี้ยไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) โดยชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน และคำนวณชำระหนี้แบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ (Flat Rate)

### 1.3.7 หลักประกันการกู้เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

สามารถใช้หลักประกันประเภทหนึ่งประเภทใด ดังนี้

- 1) กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน ผู้ค้ำต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
  - (1) มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และเมื่อรวมอายุผู้ค้ำประกันกับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี

- (2) เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้
  - (3) ค่าประกันผู้กู้ได้ไม่เกิน 2 คน
  - (4) หลักเกณฑ์และเงื่อนไข
- 2) กรณีวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพ และรายได้แน่นอน ตั้งแต่ 7,000 ขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
- 3) กรณีวงเงินกู้ตั้งแต่ 50,001 – 200,000 บาท เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอนตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไปจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
- 4) กรณีใช้หลักประกันอื่น ดังนี้
- (1) สมุดเงินฝาก หรือสลากออมสินพิเศษ ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 95 ของจำนวนเงินฝากคงเหลือในสมุดฝากเงินออมสินหรือให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 95 ของมูลค่าสลากออมสินพิเศษ
  - (2) อสังหาริมทรัพย์ซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่นๆ ตามความจำเป็น และมีทางสาธารณประโยชน์ซึ่งสามารถเข้า - ออก ได้สะดวก ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินที่ดินว่างเปล่าหรือห้องชุด ไม่เกินร้อยละ 60 ของราคาประเมินที่ดิน เป็นที่สวน ที่ไร่ ที่นา
- 1.3.8 ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
- กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดค่าธรรมเนียมบริการประเมินราคาหลักทรัพย์ตามประกาศธนาคารหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้สินเชื่อ
- 1.3.9 หลักฐานประกอบแบบคำขอกู้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามุขสลา จังหวัดอุดรดิตถ์

ตารางที่ 2.1 หลักฐานประกอบคำขอกู้เงิน “โครงการธนาคารประชาชน”

เอกสารผู้กู้	เอกสารผู้ค้ำประกัน
1. สำเนาบัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ ของผู้กู้, คู่สมรส	1. สำเนาบัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ ของผู้ค้ำ, คู่สมรส
2. สำเนาทะเบียนบ้าน ของผู้กู้, คู่สมรส	2. สำเนาทะเบียนบ้าน ของผู้ค้ำ, คู่สมรส
3. สำเนาทะเบียนสมรส, ทะเบียนหย่า, ของผู้กู้	3. สำเนาทะเบียนสมรส, ทะเบียนหย่า, ของผู้ค้ำ
4. หนังสือยินยอมให้ทำนิติกรรม	4. หนังสือยินยอมให้ทำนิติกรรม
5. หนังสือรับรองเงินเดือน	5. หนังสือรับรองเงินเดือน
6. หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน	6. หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน
7. บัญชีรับ – จ่าย ย้อยหลัง 3 เดือน (อาชีพค้าขาย) / สลิปเงินเดือน และ <b>Statement</b> ย้อยหลัง 3 เดือน (เงินเดือนประจำ)	7. บัญชีรับ – จ่าย ย้อยหลัง 3 เดือน (อาชีพค้าขาย) / สลิปเงินเดือน และ <b>Statement</b> ย้อยหลัง 3 เดือน (เงินเดือนประจำ)
8. สำเนาสมุดเงินฝาก ธ.ออมสินสาขาที่ยื่นกู้	8. สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ / ทะเบียนการค้า หรือ เอกสารที่แสดงว่าประกอบธุรกิจ
9. หนังสือยินยอมให้เปิดเผยเครดิต	
10. สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ / ทะเบียนการค้า หรือ เอกสารที่แสดงว่าประกอบธุรกิจ	
11. รูปถ่ายหน้าตรง 1 ใบ (ไม่เกิน 6 เดือน)	

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2554: 38 - 39) ได้ให้ความหมายของการบริการคือ มาตรฐานการต้อนรับ การบริการสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการได้ ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ กล่าวคือ การบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย มีความสุขและประทับใจ ซึ่งประกอบด้วย

## 1) การจัดสถานที่

- (1) ต้องรักษาความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- (2) ต้องให้มีความสะดวกสบายแก่การพักและรับรองลูกค้า
- (3) ต้องมีความเหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อและเป็นสัดส่วน
- (4) ต้องมีผู้รับผิดชอบดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- (5) ต้องมีป้ายบอกชื่อสถานที่

## 2) การแต่งกาย

- (1) ต้องสุภาพเรียบร้อยและสะอาด
- (2) ต้องเหมาะสมแก่กาลเทศะและลักษณะที่ทำงาน
- (3) ต้องมีป้ายชื่อตัวและหน่วยงาน/บริษัทฯ

## 3) การกล่าวต้อนรับ

- (1) ต้องมีการไหว้ และกล่าวคำ “สวัสดี” เป็นการต้อนรับ
- (2) ต้องทักทายอย่างสุภาพและเหมาะสม
- (3) ต้องพูดอย่างมีหางเสียงและสุภาพ
- (4) ต้องแสดงการให้เกียรติลูกค้า
- (5) ต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า

## 4) การแสดงน้ำใจ

- (1) ต้องมีสีหน้ายิ้มแย้ม
- (2) ต้องถามความต้องการของลูกค้าว่าจะให้บริการหรือ ช่วยเขาได้อย่างไรบ้าง
- (3) ต้องไม่แสดงท่าทีกิริยากระด้าง หรือไม่พอใจในคำขอร้องหรือต่อว่าจากลูกค้า

## 5) การรับรู้ความต้องการ

- (1) ต้องถามความต้องการของผู้มาติดต่อให้ชัดเจน
- (2) ต้องรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ
- (3) ต้องทบทวนคำพูดเพื่อนแสดงความเข้าใจที่ตรงกัน

## 6) การตอบสนองความต้องการ

- (1) ต้องปฏิบัติตามคำร้องขออย่างเต็มใจและรวดเร็ว
- (2) ต้องสามารถให้ข้อมูลอย่างตั้งใจ
- (3) ต้องปฏิเสธอย่างสุภาพนุ่มนวลสมเหตุผลในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติ

ตามความประสงค์

- (4) ต้องรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

## 7) การกล่าวคำอ้อ

- (1) ต้องกล่าวคำขอบคุณ
- (2) ต้องกล่าวคำ ขอโทษ ในกรณีที่การต้อนรับไม่เรียบร้อย
- (3) ต้องกล่าวเชิญชวนให้มาใช้บริการอีก
- (4) ต้องมีการไหว้ และกล่าวคำ “สวัสดิ์” ก่อนลาจาก

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 18) ให้ความหมายการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจบริการให้กับผู้ใช้บริการโดยสินค้าไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

การบริการนั้นนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจยุคใหม่ จะเห็นได้ว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรามาก เพราะรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมผู้บริโภคยุคใหม่ให้สนใจในความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น ต้องการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ปัจจุบันธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมการท่องเที่ยว ธนาคาร สายการบิน ต่างก็มุ่งที่จะแข่งขันกันเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค ซึ่งนอกจากการแข่งขันในเรื่องมาตรฐานสินค้าแล้ว การแข่งขันด้านการให้บริการที่เป็นเลิศถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญ

บริการเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งมาเสนอให้ฝ่ายหนึ่ง โดยไม่สามารถจับต้องได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกัน และเสื่อมสลายง่าย คุณสมบัติแต่ละอย่างทำให้เกิดปัญหาในการตลาดบริการและความต้องการกลยุทธ์ที่เหมาะสม

การบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลากรทุกคนในองค์กร บุคคลากรในหน่วยงานนั้นๆ มีความสำคัญในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ ถ้าหน่วยงานใดมีบุคคลากรที่มีคุณภาพให้บริการสูง จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการและสามารถใช้เป็นจุดขายของธุรกิจได้

### 2.2 ลักษณะของการบริการ

สมชาติ กิจขรรยง (2546: 11 - 13) กล่าวว่าว่าคุณลักษณะของงานต้อนรับและบริการ หรือสิ่งที่จะเกิดขึ้นเป็นปกติของงานต้อนรับและบริการนั้น เป็นสิ่งที่พวกเราจะต้องรู้จักและเข้าใจ เมื่อเวลาเกิดปัญหา เราจะได้ไม่หนักใจว่าสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่เราต้องทำ ธรรมชาติของงานบริการนั้นพอจะกล่าวได้ ดังนี้

- 1) เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนงานขาย คือ ถ้าต้อนรับและบริการดี ย่อมจะทำให้ยอดขายสูงขึ้นในอนาคตที่ดีด้วย ถือเป็นการสร้างกำไรทางอ้อม

- 2) เป็นที่พบ/ติดต่อกันที่ไม่รู้จักมากกว่าคนที่รู้จัก ดังนั้น ในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการ การจะมาแสดงกิริยาอาการ “ชักทำ หน้าอ รอนาน งานมาก ปากไม่อยู่สุข” นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ
  - 3) เป็นงานที่มีสัมพันธ์กับงานในส่วนหรือแผนกอื่น คือ ต้องให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่เขาจะได้รับนั้น ได้มาด้วยการอาศัยตัวเรา ทีมงานและข้อมูลต่างๆ ช่วย
  - 4) เป็นงานที่ตรวจสอบข้อบกพร่องได้ง่าย เหมือนคำโบราณว่า “คร้ว คลั่ง ช่าง หม้อ ทำดีเสมอตัว” อาชีพที่กล่าวมานี้ เป็นงานบริการทั้งสิ้น ซึ่งถ้าหากเราถามคำถามกลับไปใหม่ว่า แล้วถ้า “คร้ว คลั่ง ช่าง หม้อ ทำไม่ดี หรือบริการไม่ดีล่ะ” อะไรจะเกิดขึ้น
  - 5) ศีลธรรมชาติของคนทั่วไป เพราะคนเราชอบที่จะให้คนอื่นมากอยุ่ดูแล คอยเอาใจใส่ คอยช่วยเหลือ มากกว่าที่จะพาตัวเองไปลำบากหรือเหนื่อยยากในการดูแล เอาใจใส่ หรือช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ใช่ญาติของตน
  - 6) ต้องปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน งานบริการนั้นเป็นงานที่ต้องติดต่อหรือสื่อสารกับลูกค้า ผู้มุ่งหวัง หรือผู้ติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร
  - 7) เป็นงานที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจ นอกเหนือจากสินค้าดีแล้วต้องมีบริการที่ดีด้วย จึงจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ
  - 8) เป็นงานที่มักจะพบกับคำตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนจากผู้ซื้อหรือผู้ซื้ออยู่เสมอ หากสินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำกว่าระดับที่เขาคาดหวัง
  - 9) หลีกเลี่ยงที่จะให้บริการหรือบริการเฉพาะคนหนึ่งคนใดไม่ได้ คนเรานั้นรู้หน้าเห็นหน้า แต่ไม่รู้ใจต่างกัน
  - 10) งานต้อนรับและงานบริการเป็นงานที่เปิดทองหลังพระ เบื้องหลังของความสำเร็จ คือการเน้นการบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งก่อน ขณะ และภายหลังให้แก่ผู้ใช้บริการ
  - 11) ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการจากลูกค้าหรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งฝ่ายที่ต้องปรับปรุงก่อนก็คือ ตัวผู้ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงพฤติกรรมและระบบการให้บริการ
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 12) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ดังนี้

- 1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility)
- 2) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity)
- 3) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability)
- 4) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership)
- 5) การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก



- 6) คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ
- 7) การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ

### 2.3 คุณสมบัติของการบริการ

วรวัช จารุจินดา (2540: 2-3) กล่าวว่า การบริการ โดยเฉพาะ “ผู้ให้บริการ” หรือ “พนักงานธนาคาร” นั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการทำงานและรู้ถึงพฤติกรรมของลูกค้าของธนาคารเป็นอย่างดีด้วย เนื่องจาก

1) การหาลูกค้ารายใหม่ ย่อมเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการรักษาลูกค้าเดิมไว้ โดยส่วนมากต้นทุนการตลาดในการหาลูกค้ารายใหม่จะมากกว่า 2 ถึง 10 เท่า ของเงินลงทุน เพื่อรักษาลูกค้าที่มีอยู่ จากการวิจัยโดย Sandy Corporation ในปี 1989 แสดงให้เห็นว่าความไม่พอใจของลูกค้าทำให้เกิดความเสียหาย โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 10 ของรายได้ต่อปี

2) ลูกค้าจะเลิกใช้บริการ เมื่อเกิดความไม่พอใจในบริการ เมื่อเกิดความไม่พอใจในบริการ ผู้บริหารต่างตระหนักถึงความจริงที่ว่า ทุกๆ ขั้นตอนในการติดต่อกับลูกค้า สามารถสร้างและทำลายความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทได้ อย่างไรก็ตามมักจะมองข้ามการรับรู้ไหลที่จะเกิดขึ้น จากการศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมย่อย 3 แห่ง สามารถแสดงให้เห็นขอบเขตของปัญหาอย่างชัดเจน ลูกค้าบริษัทแห่งแรกเปลี่ยนใจไปทำธุรกิจกับคู่แข่ง ในจำนวนนี้ร้อยละ 42 เป็นเพราะปัญหาด้านการบริการ ส่วนอีกบริษัทหนึ่งร้อยละ 68 ของลูกค้าที่สูญเสียไป เป็นเพราะผู้ให้บริการเฉยเมยไม่ใส่ใจกับลูกค้า ส่วนบริษัทที่ 3 แสดงตัวเลขร้อยละ 68 เช่นเดียวกันโดยบังเอิญ

3) ผลกระทบที่คุณภาพสูง ไม่สามารถชดเชยการบริการที่ไม่ดี ตามปกติแล้วคุณภาพของสินค้าหรือการบริการเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรก็ตามการศึกษาวิจัยบริษัททั้ง 3 ที่กล่าวข้างต้นเป็นการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ที่ลดลงมีเพียงร้อยละ 14 เท่านั้น ที่เกิดขึ้นเพราะไม่พอใจสินค้า การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า โดยใช้ Customer Report Card ชี้ให้เห็นว่า ลูกค้าแต่ละคนที่มารับบริการในแต่ละจุด จะให้คะแนนองค์กรนั้น อย่างไรก็ตามเพียงสินค้าหรือบริการ โดยลำพังย่อมไม่สามารถสร้างความรู้สึกที่มากกว่า “ความพอใจ” ให้ลูกค้าได้ ทั้งนี้เพราะคู่แข่งตามทันตามการพัฒนาและการริเริ่มเปลี่ยนแปลงของเราได้รวดเร็ว และความคาดหวังของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นตามกระแสแข่งขัน ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่จะสร้างความพึงพอใจที่เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยตัวสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียว

4) สำหรับการรักษาลูกค้าให้คงอยู่ต่อไปสิ่งสำคัญในการให้บริการคือ “มนุษยสัมพันธ์” พฤติกรรมของผู้ให้บริการสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าหรือขับไล่ลูกค้าได้เช่นกัน จากการศึกษาวิจัยโดยสถาบัน TARP ได้แสดงให้เห็นว่าปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลใน

ระหว่างกระบวนการบริการ เป็นสาเหตุที่ทำให้สูญเสียลูกค้ามากกว่าปัญหาที่จะมาจากการให้บริการ โดยตรง การศึกษาวิจัยโดย Marketing Science Institute มหาวิทยาลัย Cambridge มลรัฐ Massachusetts ได้เปรียบเทียบองค์ประกอบของการให้บริการลูกค้าที่ไม่เกี่ยวกับราคาและให้ลูกค้าให้น้ำหนัก ความสำคัญขององค์ประกอบเหล่านั้น ความเชื่อถือในตัวสินค้า ถูกจัดให้มีความสำคัญเป็นอันดับแรก แต่เมื่อผนวกเข้ากับ “ มนุษยสัมพันธ์ ” ในแง่ของความเข้าอกเข้าใจ ความเชื่อถือและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างกระตือรือร้น จะส่งผลกระทบต่อมากกว่าผลรวมของความน่าเชื่อถือและตัวสินค้าในแง่ “ธุรกิจ” ถึงร้อยละ 32 ดังนั้น การให้บริการที่ดีที่สุดต้องประกอบด้วย สินค้าหรือบริการเป็นหลัก ซึ่งตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าด้วยบริการที่เยี่ยมไป ด้วย มิตรภาพ ความเอื้ออาทร ซึ่งเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้

5) ความเป็นเลิศด้าน “ มนุษยสัมพันธ์ ” ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งองค์กร โดยอาศัยทักษะการให้บริการ และกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ บริษัทจะประสบความสำเร็จในการแข่งขันระดับโลกได้ ต้องสามารถหล่อหลอมองค์กร ด้วยวัฒนธรรมการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ กระฉับกระเฉงและพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ต้องอาศัยการบริหารกลยุทธ์ ซึ่งเน้นความพยายามในการสร้างคุณภาพภายใน โดยเน้นลูกค้าว่าสำคัญเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังต้องอาศัยการผสมผสานระหว่างความชำนาญที่ต้องใช้ไหวพริบ ซึ่งช่วยให้พนักงานได้มีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง ผลที่ได้คือมีการรายงานกิจกรรมที่ไม่ขาดตอนไปยังลูกค้าและจากลูกค้ามายังบริษัทสิ่งที่ลูกค้ามองเห็นคือ การบริการที่เป็นเลิศและเยี่ยมด้วยคุณภาพทุก ๆ ครั้งที่ได้รับบริการ

สรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้ที่ต้องการ ตามวัตถุประสงค์ หากตอบสนองความต้องการตรงกับความต้องการ และวัตถุประสงค์เรียกว่าบริการที่ดีได้รับคำกล่าวชมและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หากตอบสนองความต้องการไม่ตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาใช้บริการ จะเกิดความไม่ประทับใจและอาจเกิดความไม่สบายใจกับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2553: 5) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพ คือ ความเหมาะสมในการใช้งาน (fitness for use) ซึ่งความเหมาะสมดังกล่าวนี้ จะต้องคำนึงถึงว่า ลูกค้าคือใคร และมีการรับรู้ (perception) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างไร ดังนั้นอาจจะนิยามความหมายของคุณภาพให้แคบลง



ว่า คือ คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (product characteristics) ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า ทั้งความคาดหวังที่ระบุและที่ต้องแปลความหมาย

บรรจง จันทมาศ (2546: 152) คุณภาพ หมายถึง “สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้” แต่เดิมนั้น คุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าให้ตรงตามข้อกำหนด (Specification) ของสินค้าซึ่งผู้ผลิตกำหนดขึ้นเอง

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549: 28) คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง “การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ” คุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้มาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน คุณภาพบริการเป็นนามธรรม อธิบายได้ยากต้องใช้บริการก่อนจึงจะอธิบายได้

นัทรยาพร เสมอใจ (2546: 51-57) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพการบริการ (Quality Service) หมายถึง การบริการที่เลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) คำว่าบริการที่เลิศตรงกับความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมากประทับใจ คู่ค้าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคู่ค้าเงิน

### 3.2 การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คนอื่นๆ (2545: 432) การประเมินคุณภาพการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการที่ผู้รับบริการใช้ประเมินมีลักษณะ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ บริการถูกต้อง รักษาความลับสัญญา ไว้วางใจได้
- 2) การตอบสนอง การตั้งใจ มีความพร้อมในการบริการด้วยความรวดเร็ว
- 3) จิตความสามารถ เป็นทักษะความรู้ที่ต้องใช้ในการบริการ
- 4) การเข้าถึงได้ ง่ายต่อการติดต่อ
- 5) อธิยาศัย ความสุภาพ เคารพ เกรงใจ เป็นมิตรในการต้อนรับ
- 6) การสื่อสาร การรับฟังข้อมูล และความคิดเห็นที่เป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ
- 7) ความน่าเชื่อถือ เป็นความไว้วางใจเชื่อถือและซื่อสัตย์
- 8) ความมั่นคง ความปลอดภัยจากความเล็งหรือความข้องใจทั้งหลาย
- 9) ความเข้าใจเป็นความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- 10) ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ เป็นกริยาท่าทางทั้งหมดในการบริการ

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 18-19) ได้อ้างถึง Parasuraman et.al ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ว่า คือการที่ผู้บริโภครีบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังซึ่งการประเมินนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้บริโภคเป็นหลัก การรับรู้ถึงบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนี้ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรม การซื้อ และความภักดีของผู้บริโภคในลักษณะการบอกเล่าปากต่อปากในทางที่ดีนั้น ข่อมส่งผลดีต่อองค์กรในแง่ที่ทำให้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ทั้งยังช่วยสร้างเกราะกำบังจากสภาพการแข่งขันด้านราคาได้ ด้วยเหตุนี้การที่องค์กรผู้ให้บริการจะเป็นผู้ประเมินคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบว่าบริการที่คาดหวังไว้กับบริการที่ได้รับจริงมีความสอดคล้องกันเพียงใดหากผู้บริโภคเห็นว่าบริการที่มีคุณภาพ ข่อมแสดงว่าการบริการนั้นสอดคล้องกับความคาดหวังหรือตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคไม่ประสงค์จะได้รับ

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 15-18) ได้สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et.al ไว้ว่า ผู้รับบริการได้ใช้ปัจจัยต่างๆ ในการประเมินคุณภาพการบริการรวม 10 ปัจจัยดังนี้ คือ

- 1) ความสะดวก (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ถูกต้องชัดเจน
- 3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานหรืองานบริการที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่ดี มีความสุภาพ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง
- 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันที
- 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้ในกาให้บริการ

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมรัฐ แซ่อาทิตย์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน (ด้านผลิตภัณฑ์) การมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ด้านราคา) เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ด้านการจัดจำหน่าย) สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ด้านการส่งเสริมการตลาด) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ (ด้านบุคคลากร) พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ (ด้านกระบวนการให้บริการ) วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ด้านสิ่งแวดล้อม) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ

ศุภชัย ช่อมจันทร์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัทจำกัดมหาชน ธนาคารกรุงไทย สาขานนศรีอุตรา จังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า 1.คุณภาพการให้บริการของบริษัทจำกัดมหาชน ธนาคารกรุงไทย สาขานนศรีอุตรา จังหวัดอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านความสะดวกรองลงมา ได้แก่ ด้านความสุภาพ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ 2. ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทจำกัดมหาชน ธนาคารกรุงไทย สาขานนศรีอุตรา จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่ ตู้ ATM ชดช้อยบ่อย รองลงมา ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่สะดวก เช่น ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ และค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการให้บริการของธนาคารมีอัตราสูง ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะของลูกค้า ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM ให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ รองลงมาได้แก่ ควรปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM ผู้รับฝากเงินให้ใช้การได้ดีตลอดเวลา และธนาคารควรมีรถให้บริการรับฝาก-ถอนเงินนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่อยู่ไกล ตามลำดับ

ศรุตี ละจัด (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า เช่น มีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยระบบการสนับสนุนที่ดี และมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ เช่น มีเครื่องรับฝากถอน เงินอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ เป็นต้น ส่วนคุณภาพด้านความเชื่อถือ ธนาคารควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้องรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ธนาคารควรพิจารณาลดขั้นตอนบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือบางขั้นตอนเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้เอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ก็ควรดำเนินการภายหลังจากที่ได้ให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และควรมีการคิดป้ายประกาศต่างๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบ เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องมาสอบถามกับพนักงานเอง เพราะบางครั้งพนักงานอาจต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ทำให้ไม่สามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้

กนกรัตน์ ชื่น โทมล (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 50 – 59 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่า เป็นประธานกองทุนหมู่บ้านระยะเวลา มากกว่า 24 เดือน จำนวนเงินกู้ที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายกู้ 10,001 – 15,000 บาท อายุทุนหมู่บ้าน ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 3 ปี วงเงินสินเชื่อที่กลุ่มประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน มีวงเงินตั้งแต่ 8 แสนแต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก และด้านความเข้าใจลูกค้า

ณัฐดา โยธาธรณ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาเถิน จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในระดับอนุปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการ และผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ย 18,005 บาทต่อเดือน และมีวงเงินกู้เฉลี่ย 130,682 บาท สำหรับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปางพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทรรศนะว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาเถินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

กมลรัตน์ โรจนกูร (2550: บทคัดย่อ) พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 43 ปี และมีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 22,924 บาทต่อเดือน ส่วนวงเงินกู้ ผู้ให้ข้อมูลวงเงินกู้เฉลี่ย 394,031 บาท สำหรับคุณภาพการให้บริการพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองธนาคารออมสินสาขาสบตุย จังหวัดลำปาง ทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

จิราพร นิรมิตเจียรพันธุ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองธนาคารออมสินสาขาสบตุย อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 40 ปี และมีสถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในระดับอนุปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการ และผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ย 18,005 บาท ต่อเดือน และมีวงเงินกู้เฉลี่ย 130,682 บาท สำหรับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองธนาคารออมสินสาขาสบตุย อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทัศนคติว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองธนาคารออมสินสาขาสบตุยอยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจ ในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยมีวิธีการดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแล้วในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2555 จำนวน 500 ราย (ธนาคารออมสิน สาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ 2555)

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางเครจซีและมอร์แกน (Krejcie, R.V., And Morgan) (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์ 2549: 161) ได้กลุ่มตัวอย่าง 217 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)



## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นชนิดตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านระบบงาน 2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่ 3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน รูปลักษณะใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ กำหนดน้ำหนักคะแนน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2552: 75) ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaires)

## 3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปลายปิด (Close – ended Question) และปลายเปิด (Open - ended Question) แบบปลายปิดผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการใช้ระบบ 5 ตัวเลือก คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ส่วนปลายเปิดผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระตามความเหมาะสมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิของธนาคารออมสิน และบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ได้ตรวจสอบแล้วนำกลับมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาที่ควบคุมสาระนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำไปให้ผู้ถูกวิจัยได้ตอบจริง ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารตำราเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตลอดจนเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประมวลแนวคิดเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัยครั้งนี้

3.2 สร้างข้อคำถามแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และตามค่านิยมเชิงปฏิบัติกรของตัวแปร คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

3.3 ร่างแบบสอบถามขั้นต้น เพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตของเนื้อหาตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ศึกษา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้ข้อเสนอแนะแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้ว นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำมาหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ซึ่งได้ค่า IOC มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.67 ขึ้นไปทุกข้อ ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับที่ยอมรับได้

3.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิให้ถูกต้องเหมาะสม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว และผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Tay Out) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำไปสอบถามลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สาขาอุดรดิตถ์ จำนวน 30 ราย แล้วคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.948

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา ดังต่อไปนี้

4.1 นำหนังสือจากประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช ไปถึงผู้จัดการธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์และขอรับคืนด้วยตนเอง



4.2 ผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามพร้อมกับตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตัวเอง โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2556 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 217 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

4.3 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปจัดเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2552: 75) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเทศบาลจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้ใช้สถิติการแจกแจงแบบ t-test (Independent Samples) ในการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าตามแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) ในการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในกรณีที่พบความแตกต่างทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Difference) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สำหรับส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและความถี่โดยนำเสนอในรูปแบบความเรียง จากความคิดเห็นมากที่สุดและรองลงมาตามลำดับ

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังต่อไปนี้

- 6.1 ความถี่ (Frequency)
- 6.2 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
- 6.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 6.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 6.5 สถิติ Independent Samples (t-test)
- 6.6 สถิติ One-way ANOVA (F-test)
- 6.7 การวิเคราะห์ LSD (Least-Significant Difference)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคูณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิติติ์ ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษาคอกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้อยูตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คูณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิติติ์

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคูณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิติติ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะคูณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิติติ์



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย		81	37.33
หญิง		136	62.67
รวม		217	100.00
<b>อายุ</b>			
20 – 30 ปี		74	34.10
31 – 40 ปี		76	35.02
41 – 50 ปี		39	17.97
51 ปี ขึ้นไป		28	12.90
รวม		217	100.00
<b>สถานภาพ</b>			
โสด		75	34.56
สมรส		118	54.38
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่		24	11.06
รวม		217	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น		28	12.90
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.)		44	20.28
อนุปริญญา (ปวส.)		29	13.36
ปริญญาตรี		92	42.40
สูงกว่าปริญญาตรี		24	11.06
รวม		217	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนบุคลากร	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	75	34.56
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	39	17.97
พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	59	27.19
ธุรกิจส่วนตัว	44	20.28
รวม	217	100.00
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	60	27.65
10,001 – 30,000 บาท	113	52.07
30,001 – 50,000 บาท ขึ้นไป	44	20.28
รวม	217	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 217 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

**เพศ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.72 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.33

**อายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.02 รองลงมาคือมีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.10 และน้อยที่สุด มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.90

**สถานภาพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.38 รองลงมาคือสถานะ โสด คิดเป็นร้อยละ 34.56 และน้อยที่สุดคือ สถานะหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 11.06

**ระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.28 และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.06

**อาชีพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 34.56 รองลงมาคืออาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.19 และน้อยที่สุดคืออาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.97

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 -30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.07 รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.65 และน้อยที่สุดที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001-50,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.28

## ตอนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านระบบงาน	4.47	0.404	มาก
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	4.17	0.534	มาก
3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.49	0.433	มาก
รวม	4.38	0.412	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ให้คะแนนคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.= 0.412) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านระบบงาน ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.47 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.41

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน  
ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านระบบงาน

ด้านระบบงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่าย	4.47	0.570	มาก
2. แผ่นพับให้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจง่ายและครบถ้วน	4.33	0.631	มาก
3. ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.31	0.626	มาก
4. ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	4.65	0.514	มากที่สุด
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.60	0.510	มากที่สุด
6. พนักงานให้คำปรึกษาต่อลูกค้าด้วยความจริงใจ	4.53	0.527	มากที่สุด
7. ธนาคารมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า	4.45	0.560	มาก
8. ธนาคารมีระบบการรักษาความปลอดภัย	4.45	0.600	มาก
9. ธนาคารมีระบบการป้องกันการเผยแพร่และป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า	4.43	0.600	มาก
รวม	4.47	0.404	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ให้คะแนนคุณภาพการให้บริการในด้านระบบงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 (S.D. = 0.404) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือมีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมา คือพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.60 และน้อยที่สุดคือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.31



ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน  
ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านอุปกรณ์และสถานที่

ด้านอุปกรณ์และสถานที่	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่าเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ	3.99	0.887	มาก
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.41	1.064	ปานกลาง
3. เวลาเปิด-ปิด เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	4.51	0.661	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย	4.12	0.619	มาก
5. มีความพร้อมของอุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร	4.30	0.686	มาก
6. มีเครื่องมืออุปกรณ์และระบบงานมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว	4.40	0.594	มาก
รวม	4.17	0.534	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ให้คะแนนคุณภาพการให้บริการในด้านอุปกรณ์และสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 (S.D.= 0.534) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเวลาเปิด – ปิดเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมา คือมีเครื่องมืออุปกรณ์และระบบงานมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.40 และน้อยที่สุดคือ การมีสถานที่จอดรถเพียงพออยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องสินเชื่อ โครงการ ธนาคารประชาชน	4.48	0.570	มาก
2. พนักงานสามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดที่นัดหมายไว้	4.44	0.614	มาก
3. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	4.35	0.621	มาก
4. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.66	0.522	มากที่สุด
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับลูกค้า	4.61	0.526	มากที่สุด
6. พนักงานใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	4.61	0.526	มากที่สุด
7. พนักงานให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม	4.52	0.562	มากที่สุด
8. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.47	0.570	มาก
9. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	4.49	0.570	มาก
10. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.52	0.578	มากที่สุด
11. พนักงานให้บริการถูกต้องและรวดเร็ว	4.52	0.594	มากที่สุด
12. พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าแทนกันได้โดยไม่ต้องรอท่านใดท่านหนึ่ง	4.42	0.641	มาก
13. พนักงานสามารถจดจำลูกค้าแต่ละรายได้	4.32	0.697	มาก
14. พนักงานสามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าได้	4.37	0.604	มาก
15. พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	4.52	0.558	มากที่สุด
รวม	4.89	0.433	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ให้คะแนนคุณภาพการให้บริการในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.89 (S.D. = 0.433) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ

พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับลูกค้าและพนักงานใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 และน้อยที่สุดคือ พนักงานสามารถจดจำลูกค้าแต่ละรายได้ ค่าเฉลี่ย 4.32

**ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคาร  
ออมสิน สาขามุขศาลา จังหวัดอุดรดิษฐ์ ระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้การทดสอบค่า t-test ค่า F-test  
และการเปรียบเทียบพหุคูณวิธีการ LSD (Least Significant Different)**

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขศาลา จังหวัดอุดรดิษฐ์  
จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ				F	Sig.
	ชาย (N=81)		หญิง (N=136)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ด้านระบบงาน	4.43	0.41	4.50	0.40	0.003	0.953
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	4.07	0.57	4.23	0.51	0.857	0.356
3. ด้านการปฏิบัติงานของ พนักงาน	4.42	0.46	4.53	0.41	0.322	0.571
รวม	4.31	0.43	4.42	0.39	0.323	0.570

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร  
ออมสิน สาขามุขศาลา จังหวัดอุดรดิษฐ์ ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวมให้คะแนนคุณภาพการ  
ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์  
 จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	SS	df	MS	F	Sig.
	0.307	3	0.102	0.623	0.601
1. ด้านระบบงาน	34.972	213	0.164		
	35.278	216			
	1.387	3	0.462	1.638	0.182
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	60.135	213	0.282		
	61.522	216			
	0.939	3	0.313	1.683	0.172
3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	39.589	213	0.186		
	40.528	216			
	0.804	3	0.268	1.589	0.193
รวม	35.902	213	0.169		
	36.706	216			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน  
 สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวมให้คะแนนคุณภาพการให้บริการไม่  
 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
 สิ้นเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์  
 จำแนกตามสถานภาพ

คุณภาพการให้บริการ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านระบบงาน	1.466	2	0.733	4.639	0.011*
	33.813	214	0.158		
	35.278	216			
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	3.376	2	1.688	6.212	0.002*
	58.146	214	0.272		
	61.522	216			
3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	2.282	2	1.141	6.384	0.002*
	38.246	214	179		
	40.528	216			
รวม	2.098	2	1.049	6.488	0.002*
	34.607	214	0.162		
	36.706	216			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสิ้นเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่มีสถานภาพต่างกัน โดยภาพรวมให้คะแนนคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่าด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสิ้นเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพต่างกัน ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	LSD		
		โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
		4.46	4.37	4.13
โสด	4.46	-	0.09	0.33*
สมรส	4.37		-	0.24*
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	4.13			-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38			

จากตารางที่ 4.9 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามสถานภาพ พบว่าสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกัน มีการให้คะแนนคุณภาพต่างจากสถานภาพโสดและสถานะภาพสมรส อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านระบบงาน

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	LSD		
		โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
		4.56	4.46	4.28
โสด	4.56	-	0.10	0.28*
สมรส	4.46		-	0.18*
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	4.28			-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47			

จากตารางที่ 4.10 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามสถานภาพ ด้านระบบงานพบว่าสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกัน มีการให้คะแนนคุณภาพด้านระบบงานต่างจากสถานภาพโสดและสถานะภาพสมรส อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน  
สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านอุปกรณ์และสถานที่

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	LSD		
		โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
		4.23	4.21	3.82
โสด	4.23	-	0.02	0.41*
สมรส	4.21		-	0.39*
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	3.82			-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17			

จากตารางที่ 4.11 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน  
จำแนกตามสถานภาพ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ พบว่าสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกัน มีการให้  
คะแนนคุณภาพด้านอุปกรณ์และสถานที่ ต่างจากสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส อย่างมี  
สาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน  
สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	LSD		
		โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
		4.61	4.45	4.28
โสด	4.61	-	0.16*	0.33*
สมรส	4.45		-	0.17
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	4.28			-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49			



จากตารางที่ 4.12 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามสถานภาพ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าสถานภาพสมรสและสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกัน มีการให้คะแนนคุณภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ต่างจากสถานภาพโสด อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านระบบงาน	1.245	5	0.249	1.544	0.177
	34.033	211	0.161		
	35.278	216			
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	2.246	5	0.449	1.599	0.162
	59.275	211	0.281		
	61.522	216			
3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.518	5	0.704	4.012	0.002*
	37.009	211	0.175		
	40.528	216			
รวม	1.888	5	0.378	2.288	0.047*
	34.818	211	0.165		
	36.706	216			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวมให้คะแนนคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า
		มัธยมศึกษาตอนต้น	ตอนปลาย			ปริญญาตรี
		4.32	4.26	4.31	4.39	4.54
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	4.32	-	0.06	0.01*	(0.07)	(0.22)
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.26	-	-	(0.05)	(0.13)	(0.28)
3. อนุปริญญา	4.31	-	-	-	(0.08)	(0.23)*
4. ปริญญาตรี	4.39	-	-	-	-	(0.15)*
5. สูงกว่าปริญญาตรี	4.54	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38					

จากตารางที่ 4.14 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา มีการให้คะแนนคุณภาพต่างจากการศึกษาระดับระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการให้คะแนนคุณภาพต่างจากระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัย จัหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.42	4.63	4.49	4.49	4.40
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	4.42	-	(0.21)	(0.07)	(0.07)	0.02
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.63	-	-	0.14	0.14	0.23*
3. อนุปริญญา	4.49	-	-	-	-	0.09*
4. ปริญญาตรี	4.49	-	-	-	-	0.09*
5. สูงกว่าปริญญาตรี	4.40	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48					

จากตารางที่ 4.15 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการให้คะแนนคุณภาพต่างจากการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาและปริญญาตรี อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์  
 จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	SS	df	MS	F	Sig.
	0.443	3	0.148	0.902	0.441
1. ด้านระบบงาน	34.836	213	0.164		
	35.278	216			
	0.038	3	0.013	0.044	0.988
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	61.484	213	0.289		
	61.522	216			
	0.574	3	0.191	1.020	0.385
3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	39.954	213	0.188		
	40.528	216			
	0.22	3	0.073	0.427	0.734
รวม	36.486	213	0.171		
	36.706	216			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร  
 ออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่มีอาชีพต่างกัน โดยภาพรวมให้คะแนนคุณภาพการ  
 ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์  
 จำแนกตามรายได้

คุณภาพการให้บริการ	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านระบบงาน	1.372	3	0.457	2.873	0.037*
	33.906	213	0.159		
	35.278	216			
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	0.092	3	0.031	0.106	0.956
	61.430	213	0.288		
	61.522	216			
3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	0.371	3	0.124	0.657	0.580
	40.156	213	0.189		
	40.528	216			
รวม	0.457	3	0.152	0.895	0.444
	36.249	213	0.17		
	36.706	216			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร  
 ออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่มีรายได้ต่างกัน โดยภาพรวมให้คะแนนคุณภาพการ  
 ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน  
 ระบบงาน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
 ต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา  
 จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามรายได้ที่ต่างกัน ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขศาลา จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านระบบงาน

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	10,001-	30,000 –	50,001 บาท
		10,000 บาท	30,000 บาท	50,000 บาท	ขึ้นไป
		4.50	4.51	4.27	4.44
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.50	-	(0.01)	0.23*	0.06
10,001-30,000 บาท	4.51	-	-	0.24*	0.07
30,001-50,000 บาท	4.27	-	-	-	(0.17)
50,001 บาทขึ้นไป	4.44	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47				

จากตารางที่ 4.18 พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านระบบงาน พบว่าผู้มีรายได้ 30,001-50,000 มีการให้คะแนนคุณภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ต่างจากผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 และ 10,001-30,000 บาท อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขศาลา จังหวัดอุดรธานี

##### 4.1 ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขศาลา จังหวัดอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาการให้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับคือ ปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 1.84) ปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติผู้กู้จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.46) และปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายเงินเชื่อจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.46) และไม่มีปัญหาในการให้บริการจำนวน 211 ราย (ร้อยละ 97.24)

#### 4.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทศบาล จังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะจำนวน 3 ราย

4.2.1 ควรขยายวงเงินกู้สินเชื่อประเภทนี้ให้มากกว่า 200,000 บาท โดยพิจารณาเป็นรายบุคคล ดูจากข้อมูลเดิมของลูกค้า

4.2.2 ควรเพิ่มพนักงานในการให้บริการมากกว่านี้เนื่องจากเป็นสาขาที่ให้บริการ 7 วัน

4.2.3 การยื่นสินเชื่อขอกู้เงินสำหรับลูกค้ารายเก่าให้สามารถทำเรื่องต่อได้โดยมิต้องทำเอกสารใหม่และนำผู้ค้ำประกันมาเซ็นเอกสารใหม่ เพราะเป็นการเสียเวลาควร พิจารณาดูว่าการส่งค่างวดเงินกู้ที่ผ่านมาตรงต่อเวลาก็น่าจะให้สินเชื่อเงินได้เลย ไม่อยากเตรียมเอกสารเสียเวลา





## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ ผู้ศึกษาจะนำเสนอสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. สรุปผลการศึกษา
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

#### 1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน สาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
- 1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

#### 2. วิธีดำเนินการศึกษา

##### 2.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

###### 2.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแล้ว

ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2555 จำนวน 500 ราย (ธนาคารออมสินสาขามุข  
ศาลาจังหวัดอุตรดิตถ์ 2555)

### 2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิด  
ตารางเครจซีและมอร์แกน (Krejcie, R.V., And Morgan) (สุจิตรา บุญยรัตพันธ์ 2549: 161) ได้กลุ่ม  
ตัวอย่าง 217 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้าง  
ขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นชนิดตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ  
โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขศาลาจังหวัดอุตรดิตถ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1.  
ด้านระบบงาน 2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่ 3. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน รูปลักษณะใช้แบบ  
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ กำหนดน้ำหนักคะแนน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ  
2552: 75) ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ แบบสอบถาม  
แบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaires)

## 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรม  
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และตรวจสอบข้อมูลความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม  
นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ดังต่อไปนี้

2.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา  
(Descriptive) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.3.2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.3.3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการหา t-test ค่า F-test หากพบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Different) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง สำหรับส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ใช้ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและความถี่โดยนำเสนอในรูปแบบความเรียง จากความคิดเห็นมากที่สุดและ รองลงมาตามลำดับ

### 3. สรุปผลการศึกษา

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท

#### ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระบบงาน และด้านอุปกรณ์และสถานที่ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพ ดังนี้

- 1) คุณภาพการให้บริการ ด้านระบบงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือมีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด รองลงมา คือพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และน้อยที่สุดคือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า
- 2) คุณภาพการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เวลาเปิด – ปิด เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ มีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด

รองลงมา คือมีเครื่องมืออุปกรณ์และระบบงานมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว และน้อยที่สุดคือการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

3) คุณภาพการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับลูกค้าและพนักงานใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ และน้อยที่สุดคือ พนักงานสามารถจดจำลูกค้าแต่ละรายได้

**ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทศบาลจังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้**

เพศ ต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ ต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการของ LSD พบว่าสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกัน มีการให้คะแนนคุณภาพต่างจากสถานภาพโสดและสถานะภาพสมรส อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการของ LSD พบว่าระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา มีการให้คะแนนคุณภาพต่างจากการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการให้คะแนนคุณภาพต่างจากระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ ต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเทศบาล จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ ต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการของ LSD พบว่าผู้มีรายได้ 30,000-50,000 มีการให้คะแนนคุณภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ต่างจากผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 และ 10,001-30,000 บาท อย่างมีสาระสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตอนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์

1) ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ จากการศึกษาปัญหาในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา อันดับแรกคือ ปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถ จำนวน 4 ราย รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติผู้ค้ำประกันจำนวน 1 ราย ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายสินเชื่อจำนวน 1 ราย และไม่มีปัญหาในการให้บริการ จำนวน 211 ราย

2) ข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมีข้อเสนอแนะเพียง 3 รายเท่านั้น คือ

(1) ควรขยายวงเงินกู้สินเชื่อประเภทนี้ให้มากกว่า 200,000 บาท โดยพิจารณาเป็นรายบุคคล ดูจากข้อมูลเดิมของลูกค้า จำนวน 1 ราย

(2) ควรเพิ่มพนักงานในการให้บริการมากกว่านี้เนื่องจากเป็นสาขาที่ให้บริการ 7 วัน จำนวน 1 ราย

(3) การยื่นสินเชื่อขอกู้เงินสำหรับลูกค้ารายเก่าให้สามารถทำเรื่องต่อได้โดยมิต้องทำเอกสารใหม่และนำผู้ค้ำประกันมาเซ็นเอกสารใหม่ เพราะเป็นการเสียเวลาควร พิจารณาว่าการส่งค่างวดเงินกู้ที่ผ่านมาตรงต่อเวลาก็น่าจะให้สินเชื่อเงินได้เลย ไม่อยากเตรียมเอกสารเสียเวลา จำนวน 1 ราย

#### 4. อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาธาจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยวัดคุณภาพการให้บริการ 3 ด้านได้แก่ ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้แนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้ ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก และความเข้าใจลูกค้า และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

##### 4.1 ด้านระบบงาน

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการขององค์กร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมาก คือ พนักงานใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่าย แผ่นพับให้ข้อมูลที่ สามารถเข้าใจง่ายและครบถ้วน และธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย

**ความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กร รวมถึงบุคคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพนักงานให้คำปรึกษาต่อลูกค้าด้วยความจริงใจ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน และพนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายออกเยี่ยม

**ความปลอดภัย** หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาดปราศจากเชื้อ จากการศึกษา



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมาก คือ ธนาคารมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า ธนาคารมีระบบการรักษาความปลอดภัย และธนาคารมีระบบการป้องกันการเผยแพร่และป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่ง โทมัส (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านบริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือลูกค้า

#### 4.2 ด้านอุปกรณ์และสถานที่

ด้านความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านเวลาเปิด-ปิด เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ ระดับคุณภาพมากในด้านทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่ง โทมัส (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่สำหรับความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพในระดับปานกลางในขณะที่ของก่อนหน้า ซึ่ง โทมัส (2548) สรุปความพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการติดต่อในระดับมาก

ลักษณะภายนอก หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสมสวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของตัวอาคารสถานที่มีความโอ่โง่งสวยงาม เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมาก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย มีเครื่องมืออุปกรณ์และระบบงานมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว และการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่ง โทมัส (2548) ที่ศึกษา



ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัยแผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารง่ายต่อการเข้าใจ และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ

### 4.3 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความสามารถ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน พนักงานสามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดที่ได้นัดหมายไว้ และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ

ความสุภาพ หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับลูกค้า และพนักงานเข้าใจจากสภาพในการให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพดี พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และพนักงานมีความสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า

ความคงเส้นคงวา หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น

สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษากองกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังยื่นเอกสารขอกู้ และอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราพร นิรมิตเจียรพันธ์ (2550) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง คือการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง พนักงานสินเชื่อทุกคนมีการบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าแทนกันได้โดยไม่ต้องรอท่านใดท่านหนึ่ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษากองกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานเต็มใจให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ความเข้าใจลูกค้า หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่างๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของผู้บริโภค การเพิ่มบริการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าได้ และพนักงานสามารถจดจำลูกค้าแต่ละรายได้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษากองกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน พนักงานสามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามความต้องการของลูกค้า พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราพร นิรมิตเจียรพันธ์ (2550) ที่

ศึกษาคณาภพการให้บริการสินเชื่อกองธนาคารออมสินสาขาเถิน อำเภอกเถิน จังหวัคลำปาง คือกองพนักงานสินเชื่อกองคูกค้ำทุกระดับด้วยอธยาศัยไมตรี ให้ความช่วยเหลือคูกค้ำอย่างจริงใจ

## 5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคณาภพการให้บริการสินเชื่อกองโครงการธนาคารประชนของธนาคารออมสิน สาขา मुखศาลาจังหวัอุตรดิคตต์ ในครั้งนีผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคูกค้ำ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้กับธนาคารออมสิน สาขา मुखศาลา จังหวังหวัคอุตรดิคตต์

5.1 คณาภพทุกด้านอยู่ระดับมาก แต่ยังไม่ใช่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นธนาคารควรพัฒนาคณาภพในด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และสถานที่ และด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นอีก

5.2 ด้านระบบงานมีจุดเด่นอยู่ในด้านธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อคูกค้ำ พนักงานให้คำปรึกษาต่อคูกค้ำด้วยความจริงใจ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ธนาคารควรมีการพัฒนาในด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้อยู่ในระดับมากที่สุดด้วย

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ ชื่นโกมล (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กมลรัตน์ โรจนกูร (2550) “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุยอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2553) *การวิเคราะห์ระบบการวัด (MSA) (ประมวลผลด้วยMinitab 15)* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- จิรพร นิรมิตเจียรพันธ์ (2550) “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาเถินอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง” ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- นัตริยาพร เสมอใจ (2546) *การจัดการและการตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- เฉลิมรัฐ แซ่อาศัย (2554) “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ณัฐิดา โยธาธรรม (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ธนาคารออมสิน (2555) “รายงานข้อมูลสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ประจำปี 2555 ในความรับผิดชอบ ออมสิน สาขามุขสาลา” อุดรดิตถ์ ธนาคารออมสิน
- ธนาคารออมสิน (2555) “ธนาคารออมสินธนาคารของประชาชน” กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
- ธนาคารออมสิน (2556) ประวัติความเป็นมาธนาคารออมสิน (ออนไลน์) ค้นวันที่ 15 เมษายน 2556 จาก <http://www.gsb.or.th/about/>
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี

- นภคธ รัมโพธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์ (2552) *เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร*  
กรุงเทพมหานคร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บรรจง จันทมาศ (2546) *การบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000* พิมพ์ครั้งที่ 20 กรุงเทพมหานคร  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551) *จิตวิทยาการบริการ* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- วรชัช จารุจินดา (2540) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  
ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่” ปัญหาพิเศษ  
ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ศรุตติ ละจาด (2546) “การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน”  
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *การวิจัยธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร เอเอ็น
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) *องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์* กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร
- ศุภชัย ช่อมจันทา (2553) “คุณภาพการให้บริการของบริษัทจำกัดมหาชน ธนาคารกรุงไทย  
สาขานนศรีอุตรา จังหวัดอุดรดิษฐ์” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์
- สมชาติ กิจยรรยง (2546) *How to be...the best boss* กรุงเทพมหานคร ดอกหญ้า
- สมิต สัจฉกร (2542) *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและ  
กระบวนการ* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สมิต สัจฉกร (2554) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร สายธาร
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์ (2549) *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 8  
กรุงเทพมหานคร เสมารธรรม
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549) *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
ธนาเพชร
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545) “การประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร  
ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**  
**คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน**  
**ของธนาคารออมสิน สาขามุขศาลา จังหวัดอุตรดิตถ์**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าโครงการธนาคารประชาชนสาขามุขศาลา จังหวัดอุตรดิตถ์  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า/หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / (ปวช.)

4. อนุปริญญา (ปวส.)

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประกอบอาชีพ

1. ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,001 - 30,000 บาท

3. 30,001 – 50,000 บาท

4. 50,001 บาท ขึ้นไป

**ตอนที่ 2** คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาเทศบาล

จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดประเมินคุณภาพการให้บริการของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาเทศบาลจังหวัดอุดรธานี โดยทำเครื่องหมาย ✓ ตามช่องที่ตรงตามความเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับ 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านระบบงาน</u>					
<u>ด้านการติดต่อสื่อสาร</u>					
1. พนักงานใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่าย					
2. แผ่นพับให้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจง่ายและครบถ้วน					
3. ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า					
<u>ความน่าเชื่อถือ</u>					
4. ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ					
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					
6. พนักงานให้คำปรึกษาต่อลูกค้าด้วยความจริงใจ					
<u>ความปลอดภัย</u>					
7. ธนาคารมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ธนาคารมีระบบการรักษาความปลอดภัย					
9. ธนาคารมีระบบการป้องกันการเผยแพร่และป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า					
<u>ด้านอุปกรณ์และสถานที่</u> <u>ด้านความสะดวก</u>					
10. ทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ					
11. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
12. เวลาเปิด-ปิด เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ					
<u>ลักษณะภายนอก</u>					
13. สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคาร ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย					
14. มีความพร้อมของอุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร					
15. มีเครื่องมืออุปกรณ์และระบบงานมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว					
<u>ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน</u> <u>ความสามารถ</u>					
16. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. พนักงานสามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดที่นัดหมายไว้					
18. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ					
<u>ความสุภาพ</u>					
19. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับลูกค้า					
21. พนักงานใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ					
<u>ความคงเส้นคงวา</u>					
22. พนักงานให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม					
23. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
24. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย					
<u>การตอบสนองอย่างรวดเร็ว</u>					
25. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
26. พนักงานให้บริการถูกต้องและรวดเร็ว					
27. พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าแทนกันได้โดยไม่ต้องรอท่านใดท่านหนึ่ง					
<u>ความเข้าใจลูกค้า</u>					
28. พนักงานสามารถจดจำลูกค้าแต่ละรายได้					
29. พนักงานสามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าได้					
30. พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า					

**ตอนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของ  
ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ  
โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยเขียนข้อความ  
ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

**3.1** ปัญหาการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3.2** ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**ภาคผนวก ข**

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. นางวัชรีย์ คิติเพ็ง    | ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขามุขสาลา            |
| 2. นางสาววัชรินทร์ เป้าคำ | พนักงานปฏิบัติการ 7 ธนาคารออมสินสาขามุขสาลา |
| 3. นางสาวกนกวรรณ คีอุดม   | พนักงานปฏิบัติการ 5 ธนาคารออมสินสาขามุขสาลา |





ภาคผนวก ค  
สำเนาหนังสือราชการ



ที่ ศธ 0522.17/ บ 528

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขามุขสาลา (นางวัชรีย์ ดิถีเพ็ง)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวเดชนิ นิ่มเนียม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการ  
เงินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรธานี" ตามโครงการการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 090-978-9700

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ได้ติดต่อขอข้อมูล  
เมื่อวันที่ 11/5/56

(นางวัชรีย์ ดิถีเพ็ง)

ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขามุขสาลา

โทร. 02-5048182

โทรสาร. 02-5033612





ที่ ศธ 0522.17/บ 529

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน พนักงานปฏิบัติการ 5 (นางสาวกนกวรรณ ตีอุดม)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด,  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวเดชนิ นิ่มเนียม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการ  
เงินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรธานี" ตามโครงการการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 090-978-9700

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

๒๕๕๖ ณ นครสวรรค์

โทร. 02-5048182

โทรสาร. 02-5033612

นางนงกนกร ตีอุดม



ที่ ศธ 0522.17/ บ 530

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน พนักงานปฏิบัติการ 7 (นางสาววชิรินทร์ เบ้าคำ)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวเดชนี นิ่มเนียม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการ  
เงินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขศาลา จังหวัดอุดรธานี" ตามโครงการการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 090-978-9700

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

๐๑๗๐๖๖๖ ๑๑-๖๖

โทร. 02-5048182

โทรสาร. 02-5033612

นางสาววชิรินทร์ เบ้าคำ

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการศึกษา





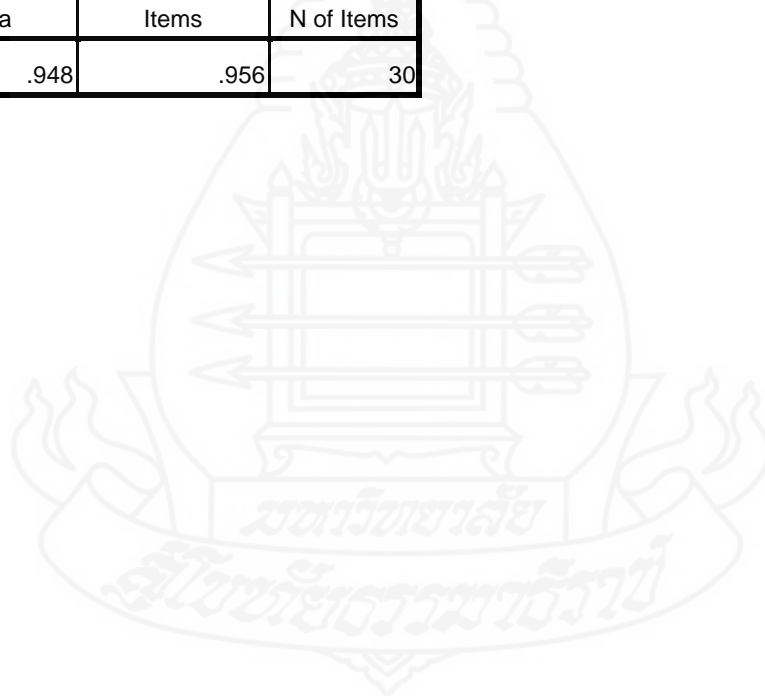
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.956	30





## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S1	129.8667	116.878	.623	.	.946
S2	129.9667	117.826	.522	.	.947
S3	130.0667	114.754	.654	.	.945
S4	129.6667	118.437	.491	.	.947
S5	129.7333	117.444	.636	.	.946
S6	129.7667	117.013	.656	.	.946
S7	129.9333	116.478	.571	.	.946
S8	129.9333	114.754	.645	.	.945
S9	129.8667	113.913	.800	.	.944
P10	130.6000	115.283	.401	.	.950
P11	131.5333	117.499	.281	.	.951
P12	129.8333	118.213	.440	.	.947
P13	130.0333	116.585	.644	.	.946
P14	130.3000	116.976	.422	.	.948
P15	130.0667	117.237	.516	.	.947
H16	129.8667	114.878	.816	.	.944
H17	130.0000	115.586	.646	.	.945
H18	130.0333	113.206	.769	.	.944
H19	129.6667	117.402	.712	.	.945
H20	129.6667	117.402	.712	.	.945
H21	129.6667	117.402	.712	.	.945
H22	129.7667	116.668	.691	.	.945
H23	129.8667	113.499	.836	.	.944
H24	129.8333	113.937	.809	.	.944
H25	129.9000	114.438	.673	.	.945
H26	129.9667	114.585	.520	.	.947
H27	130.1000	114.576	.530	.	.947
H28	130.1333	115.499	.612	.	.946
H29	130.0667	114.478	.751	.	.944
H30	129.8333	115.178	.801	.	.944

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเดชนิ นิ่มเนียม
วัน เดือน ปีเกิด	20 กรกฎาคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสิน สาขามุขสาลา
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ 5

