

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค ๘  
ธนาคารออมสิน

Customer's Satisfaction Towards the Credit Approval Procedure of Retail Credit  
Approval Office 8, Government Savings Bank.

ธนัชญา พลเยี่ยม\* และโรจนา ธรรมจินดา\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 8 ธนาคารออมสิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยกับสาขาในสังกัดธนาคารออมสินภาค 8 จำนวน 385 ราย วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ระยะเวลาในการใช้บริการที่สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน มากกว่า 3 ปีขึ้นไป ในส่วนของสินเชื่อลูกค้าส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อลูกค้าฐานราก ส่วนใหญ่เป็นประเภทสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ผลการศึกษาด้านความสำคัญ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปลักษณ์ และด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ และด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) พบว่า ปัจจัยทั้งหมดอยู่ใน Quadrant B (Keep up the good work) ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองลูกค้า และ ด้านรูปลักษณ์ ซึ่งมีความหมายว่า กระบวนการพิจารณาสินเชื่อทำได้ดีแล้วให้รักษาคุณภาพของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อนี้ไว้ต่อไป โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยทั้งในส่วนของความสำคัญและความพึงพอใจต่ำที่สุด คือด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ โดยทำการปรับปรุงพัฒนากระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ค่าเฉลี่ยของความสำคัญและความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า สูงขึ้นต่อไป

### Abstract

This study aimed to investigate customer's satisfaction towards the credit approval procedure of the Retail Credit Approval Office 8, Government Savings Bank. Questionnaires were used as the tool to collect data. Samples of this study were specified to 385 customers who received retail credit approval

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

from branches of the Government Saving Bank in Region 8. Data obtained were, then, analyzed by the descriptive statistics i.e. frequency, percentage, and means.

The findings presented that the most respondents were single male in the age of 31-40 years old and graduated with bachelor's degree. They worked as merchandise and earned monthly income at the average amount of 10,001-20,000 THB. They had been the customer of the Retail Credit Approval Office 8, Government Savings Bank for over 3 years. Subcategories of the personal credit that they were listed in were the housing loan and the empowering foundation for individual loan. Most of them were parts of the People Bank Project of the studied bank.

Results of the study on customer's concern revealed that in the credit approval process, the respondents rated the highest concern on empathy attribute; followed by attributes namely assurance, reliability, tangibility, and responsiveness, respectively.

Results of the study on customer's satisfaction revealed that in the credit approval process, the respondents rated the highest satisfaction on empathy attribute; followed by attributes namely reliability, assurance, tangibility, and responsiveness, respectively.

Results of the IPA (Important-Performance Analysis) revealed that all attributes: reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangibility were listed in Quadrant B (Keep up the good work). This result can imply that the credit approval process has been well operated and it should keep maintaining this quality. The results also presented that the respondents rated their concern and satisfaction at the lowest level to responsiveness attribute. Thus, the Retail Credit Approval Office 8, Government Savings Bank should pay special attention to this attribute. Processes related to the responsiveness attribute must be improved in order to gain the rates of customer's concern and satisfaction.

## บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ มีพันธกิจในการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน อีกทั้งมีการให้บริการทางด้านสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งมีสินเชื่อหลากหลายประเภทให้ลูกค้าแต่ละประเภทเข้ามาใช้บริการ ด้วยการแข่งขันเสรีทางการเงินในปัจจุบัน ส่งผลถึงสถาบันการเงินที่ต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการในทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการทำงาน ที่มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีฐานข้อมูลที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีบุคลากรที่มีทักษะความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล และมีความสามารถเชิงวิเคราะห์ เพราะการแข่งขันในปัจจุบันเป็นตลาดแบบเชิงรุกที่มีการแย่งชิงลูกค้า ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

การให้สินเชื่อเป็นธุรกรรมหลักที่ส่งผลสำคัญยิ่งต่อผลกำไรและความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร นอกจากนี้การมีมาตรฐานการให้สินเชื่อที่ไม่เหมาะสม การบริหารพอร์ตสินเชื่อที่ไม่ถูกต้อง หรือการไม่ใส่ใจติดตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์อย่างเพียงพอ อาจส่งผลทำให้คุณภาพสินเชื่อด้อยลง และเป็นสาเหตุให้ความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารเพิ่มขึ้น ธนาคารออมสินจึงจัดให้มีวิธีการที่รัดกุมในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการดำเนินการอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม มีการวิเคราะห์ประเมินและควบคุมดูแลความเสี่ยงอย่างใกล้ชิดเพียงพอ

นโยบายสินเชื่อรายย่อย จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการกำหนดกรอบการดำเนินงานด้านสินเชื่อรายย่อย ซึ่งเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อรายย่อยของพนักงานธนาคารเป็นไปในแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแลและหลักปฏิบัติตามมาตรฐานสากล ตลอดจนสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นโยบายสินเชื่อรายย่อย ได้จัดให้มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยที่ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดคำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสินเชื่อ ขอบเขตการให้สินเชื่อ สินเชื่อต้องห้าม สินเชื่อที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ การอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การประเมินและติดตามคุณภาพสินเชื่อ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การบริหารความเสี่ยง การทบทวนและแก้ไขนโยบายสินเชื่อรายย่อย รวมถึงข้อยกเว้นในการปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อรายย่อย

แต่เดิมขอบเขตการให้สินเชื่อรายย่อย จะอยู่ในอำนาจอนุมัติของธนาคารออมสินสาขา ธนาคารออมสินเขต ธนาคารออมสินภาค และธนาคารออมสินสายกิจการสาขา ซึ่งทางธนาคารออมสินเล็งเห็นว่าการให้อำนาจอนุมัติดังกล่าว ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล บริหารจัดการความเสี่ยงได้ยาก และอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับธนาคารได้

ปัจจุบัน ธนาคารออมสินจึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใหม่ โดยตั้งสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยทั่วประเทศ จำนวน 17 สำนัก ดำเนินงานแบบนาร่องทั่วประเทศเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2561 และดำเนินงานแบบเต็มรูปแบบ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 โดยสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย รับผิดชอบงานด้านการวิเคราะห์ และการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ทั้งสินเชื่อลูกค้าฐานรากและสินเชื่อลูกค้าบุคคล ของทุกสาขาในสังกัดธนาคารออมสิน โดยแยกประเภทสินเชื่อออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. สินเชื่อลูกค้าบุคคล ได้แก่ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อไทรทอง สินเชื่อสวัสดิการ และสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage: RM) 2. สินเชื่อลูกค้าฐานราก ได้แก่ สินเชื่อธุรกิจห้องแถว สินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ และสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารออมสินที่มีต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนระบบการพิจารณาใหม่ โดยเลือกศึกษาในกรณีของธนาคารในสังกัดธนาคารออมสินภาค 8 ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมจำนวน 51 สาขา ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ค้นพบไปปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอน/กระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยของธนาคารออมสิน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ธนาคารออมสิน

1.2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 8 ธนาคารออมสิน

1.3.2 สามารถนำข้อมูลไปใช้ ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาและการดำเนินงานสินเชื่อของธนาคารออมสิน แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจโดยใช้เทคนิค (Importance-Performance Analysis: IPA)

## นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่ได้จากการประเมินโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ ว่าได้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่คาดหวังไว้หรือไม่

**ลูกค้า** หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ยื่นขอสินเชื่อรายย่อยกับสาขาในสังกัดธนาคารออมสินภาค 8 โดยประกอบด้วย ลูกค้าบุคคลและลูกค้าฐานราก ซึ่ง ลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้าที่กู้ยืมเงินเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการอุปโภค บริโภคหรือเพื่อการชำระหนี้ หรือเพื่อการประกอบอาชีพ โดยมีรายได้เกิน 15,000 บาทต่อเดือน และ ลูกค้าฐานราก ได้แก่ ลูกค้าที่กู้ยืมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค หรือเพื่อการชำระหนี้ หรือเพื่อการประกอบอาชีพ โดยมีรายได้ไม่เกินกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน

**กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ** หมายถึง การพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยจะต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการขอกู้ ความสามารถในการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือของตัวผู้กู้ หลักประกันและราคาประเมิน หลักทรัพย์ การกำหนดวงเงิน เงื่อนไข ข้อกำหนด และเอกสารนิติกรรมที่เกี่ยวข้อง

**สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และวิเคราะห์สินเชื่อให้กับลูกค้า ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 8 ซึ่งครอบคลุมธนาคารออมสิน 51 สาขา ในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยสำนักฯ จะมีพนักงานวิเคราะห์ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ และความสามารถในการใช้ดุลพินิจอย่างเหมาะสมปราศจากอคติ หรือความโน้มเอียงเพื่อประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม และแสดงความเห็นอย่างเป็นอิสระในกาวิเคราะห์สินเชื่อแต่ละราย

## วิธีการศึกษา

### ขอบเขตเนื้อหา

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาและการดำเนินงานสินเชื่อของธนาคารออมสิน เป็นแนวคิดที่มีการปรับปรุงพัฒนาขึ้นใหม่ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยนำไปใช้กับสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยทั่วประเทศ จำนวน 17 สำนัก ประกอบด้วย 3 กระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการขอกู้เงินสินเชื่อ 2) กระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อและอนุมัติสินเชื่อ และ 3) กระบวนการจัดทำนิติกรรมสัญญา

**แนวคิดคุณภาพการให้บริการ** ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาคุณภาพการบริการทั้ง 5 องค์ประกอบ ของ Parasuraman และคณะ (1985) ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

**แนวคิดการวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจโดยใช้เทคนิค Importance-performance analysis: IPA** ตามกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (1977) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าของผู้บริโภคในตลาด โดยนำค่าความคาดหวังและ

ความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันและนำเสนอผลการประเมิน IPA ในรูปแบบกราฟ เพื่อประเมินว่าการดำเนินงานชั้นต่างๆ ควรที่จะ 1) เพิ่มความสนใจ 2) ทำดีแล้วรักษาเอาไว้ 3) มีลำดับความสำคัญต่ำ หรือ 4) มีโอกาสล้มเลิก

#### ประชากร

ลูกค้าธนาคารออมสินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 8 จำนวนทั้งหมด 51 สาขา ซึ่งครอบคลุม 3 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน จำนวน 3,852 ราย

#### วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จากประชาชนหรือผู้ที่ยื่นขอสินเชื่อรายย่อยกับสาขาในสังกัดธนาคารออมสินภาค 8 จำนวนทั้งหมด 51 สาขา ซึ่งครอบคลุม 3 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน ซึ่งจะศึกษาเฉพาะลูกค้าผ่านการอนุมัติให้สินเชื่อรายย่อย จำนวน 3,852 ราย โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรตามวิธีของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม 2562 – เดือนกุมภาพันธ์ 2563

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของสินเชื่อที่ขอ อายุ เพศ สถานภาพทางสมรสระดับการศึกษา รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้ความสำคัญของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน จำนวน 5 ด้านได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) (กฤษสิริ รื่นรัมย์, 2551) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ที่มีความสมบูรณ์ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสถิติ t-test และนำเสนอข้อมูลบางส่วนโดยการวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance- Satisfaction Analysis) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

ค่าเฉลี่ย	การแปลผลจากค่าเฉลี่ย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อยที่สุด

## สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.0 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 42.9 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 45.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.3 อาชีพค้าขาย และพนักงานบริษัท ร้อยละ 21.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 43.6 ระยะเวลาในการใช้บริการที่สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน มากกว่า 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 51.2 ในส่วนของสินเชื่อลูกค้าส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 58.67 และสินเชื่อลูกค้าฐานราก ส่วนใหญ่เป็นประเภทสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ร้อยละ 85.41

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1) **ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ธนาคารมีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ขออนุมัติสินเชื่อ อย่างถูกต้องและไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.66 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ธนาคารมีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ขออนุมัติสินเชื่อ อย่างถูกต้องและไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.57

2) **ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานมีความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.64 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานมีความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.48

3) **ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวม ในระดับ

มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานของธนาคารสร้างความเชื่อมั่นในการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเรื่องการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.69 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสร้างความรู้สึกลดตกภัยให้กับลูกค้าเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารสร้างความเชื่อมั่นในการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.57

**4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานธนาคารมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และพนักงานธนาคารมีความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 และ 4.71 เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานธนาคาร ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา และช่วยหาทางออกให้กรณีที่ยังมีปัญหากับการชำระหนี้ ค่าเฉลี่ย 4.70 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานธนาคารมีความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.57

**5) ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่างๆ ในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารมีสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ค่าเฉลี่ย 4.63 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ เอกสาร, สื่อในการให้บริการต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.49

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน มีข้อค้นพบจากการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยคุณภาพของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ใน Quadrant B (Keep up the good work) ซึ่งมีความหมายว่า กระบวนการพิจารณาสินเชื่อทำได้แล้วให้รักษาคุณภาพของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อไว้ต่อไป ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ และด้านการตอบสนองลูกค้า โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยทั้งในส่วนของความสำคัญและความพึงพอใจต่ำที่สุดคือด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ โดยทำการปรับปรุงพัฒนากระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ค่าเฉลี่ยของความสำคัญและความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า สูงขึ้น

2. ในส่วนของด้านย่อย ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ปัจจัยทั้งหมดอยู่ใน ใน Quadrant B +(Keep up the good work) แสดงว่า กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ในด้านความน่าเชื่อถือ ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาไว้ต่อไป แต่ในส่วนของด้านย่อย เรื่อง “ธนาคารมีการให้บริการการอนุมัติสินเชื่อ ในแต่ละขั้นตอนได้ตาม

เวลาที่กำหนด” เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยทั้งในส่วนของความพึงพอใจต่ำที่สุด ดังนั้น สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจเรื่อง “การให้บริการการอนุมัติสินเชื่อ ในแต่ละขั้นตอนได้ตามเวลาที่กำหนด” เป็นพิเศษ โดยทำการปรับปรุงพัฒนากระบวนการนี้ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของปัจจัยนี้สูงขึ้น

3. ในส่วนของด้านย่อย ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าปัจจัยทั้งหมดอยู่ใน Quadrant B (Keep up the good work) ควรรักษาไว้ต่อไป โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยเรื่อง “ธนาคารมีการแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายังพึงพอใจเรื่อง การแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติที่รวดเร็วไม่มากนัก เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ดังนั้น สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจเรื่อง “การแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว” เป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

4. ในส่วนของด้านย่อย ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ พบว่า ปัจจัยทั้งหมดอยู่ใน Quadrant B (Keep up the good work) แสดงว่า กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ในด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาไว้ต่อไป โดยด้านย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่อง “ท่านได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตรงตามที่ยื่นขอ” ดังนั้น ดังนั้น สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจเรื่องนี้เป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

5. ในส่วนของด้านย่อย ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ปัจจัยทั้งหมดอยู่ใน Quadrant B (Keep up the good work) แสดงว่า กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ในด้านการดูแลเอาใจใส่ ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาไว้ต่อไป แต่มีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่อง “พนักงานธนาคารรับเรื่องและติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว” ดังนั้น สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจในการปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยนี้เป็นพิเศษ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

6. ในส่วนของด้านย่อย ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่อง “เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารมีสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย” เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก แต่มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ดังนั้น สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจในการปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยนี้เป็นพิเศษ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

7. ในส่วนของกลุ่มผู้ที่ยื่นขอสินเชื่อลูกค้าบุคคล ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านรูปลักษณ์ และด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good work) แสดงว่า เป็นด้านที่กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาไว้ต่อไป แต่ในส่วนของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า เป็นด้านที่ลูกค้าค่อนข้างให้ความสำคัญ แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ดังนั้น สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจในการปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยนี้เป็นพิเศษ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

8. ในส่วนของกลุ่มผู้ที่ยื่นขอสินเชื่อลูกค้าฐานราก ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน มากกว่า 3 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านรูปลักษณ์ และด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good work) แสดงว่า เป็นด้านที่กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาไว้ต่อไป โดยลูกค้ากลุ่มนี้เห็นว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า เป็นด้านที่ลูกค้าค่อนข้างให้ความสำคัญ แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ดังนั้น สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจในการปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยนี้เป็นพิเศษ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น



9. เมื่อเปรียบเทียบการให้ความสำคัญและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทำสินค้าบุคคล และกลุ่มตัวอย่างที่ทำสินค้าฐานราก พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า เป็นด้านที่ กลุ่มตัวอย่างทั้งสินค้าบุคคล และสินค้าฐานรากให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดแต่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ดังนั้น สำนักอนุมัติสินค้ารายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ควรให้ความสนใจในการปรับปรุงแก้ไขในปัจจุบันเป็นพิเศษ เช่น ในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ต้องมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การมีกระบวนการที่รวดเร็ว ในตรวจสอบเอกสารประกอบการอนุมัติสินเชื่อ และการแจ้งลูกค้าในกรณีที่ต้องขอเอกสาร หรือข้อมูลหลักฐานอื่นๆ เพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น

10. เมื่อเปรียบเทียบการให้ความสำคัญและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทำสินค้าบุคคล และกลุ่มตัวอย่างที่ทำสินค้าฐานราก ยังพบอีกว่า ในภาพรวมของกระบวนการอนุมัติสินเชื่อนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสินค้าบุคคล และสินค้าฐานราก ให้ความสำคัญในปัจจุบันต่างๆ ในระดับมากที่สุด แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดที่ทางสำนักอนุมัติสินค้ารายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน ต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งสองกลุ่มให้มากยิ่งขึ้น

11. เมื่อเปรียบเทียบการให้ความสำคัญและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ทำสินค้าบุคคล และกลุ่มตัวอย่างที่ทำสินค้าฐานราก ในด้านย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างสินค้าฐานรากมีความพึงใจ ด้านความเชื่อถือในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสินค้าบุคคล มีความพึงใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักอนุมัติสินค้ารายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน อาจมีการสอบถามลูกค้ากลุ่มสินค้าบุคคลเพิ่มเติมในประเด็นนี้ว่า มีกระบวนการอนุมัติสินเชื่อขั้นตอนใดที่ลูกค้ายังมีความพึงพอใจไม่มากนัก และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ในทำนองเดียวกัน ในส่วนของด้านการดูแลเอาใจ กลุ่มตัวอย่างสินค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสินค้าฐานรากมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักอนุมัติสินค้ารายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน อาจมีการสอบถามลูกค้ากลุ่มสินค้าฐานรากเพิ่มเติมในประเด็นนี้ว่า มีกระบวนการอนุมัติสินเชื่อขั้นตอนใดที่ลูกค้ายังมีความพึงพอใจไม่มากนัก และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักอนุมัติสินค้ารายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและความพึงพอใจค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ตามผลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงใจ (Importance-Performance Analysis: IPA) ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองลูกค้า ในส่วนของปัจจัยย่อย เรื่อง พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า โดยเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (4.64) แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.48) แสดงว่า ลูกค้าเห็นว่าปัจจัย เรื่อง พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า มีความสำคัญอย่างมากและธนาคารควรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระดับที่มากกว่านี้ ดังนั้น ธนาคาร จึงควรให้ความสนใจ ฝึกอบรมพนักงานให้มีความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น และอาจมีการประเมินผลการให้บริการของพนักงานรายบุคคล เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบและการขึ้นเงินเดือนของพนักงานต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น และจะส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และใช้บริการกับทางธนาคารต่อไป

2. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในส่วนของปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานธนาคารรับเรื่องและติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (4.69) แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.47) แสดงว่า ลูกค้าเห็นว่าปัจจัย เรื่อง พนักงานธนาคารรับเรื่องและติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความสำคัญอย่างมากและธนาคารควรสร้างความพึงพอใจในกับลูกค้าในระดับที่มากกว่านี้ ดังนั้น ธนาคาร จึงควรให้ความสนใจ ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ โดยสามารถรับเรื่องและติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับลูกค้า ที่สามารถสื่อสารไปยังลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น เช่น การติดต่อผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารและความคืบหน้าในการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีความพึงพอใจในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารมากขึ้น และใช้บริการกับทางธนาคารต่อไป

เนื่องจาก ใน work process การอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสิน ไม่ได้ระบุระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ แต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด ดังนั้นจึงขอเสนอแนะให้ธนาคารออมสินระบุระยะเวลามาตรฐาน ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อในแต่ละขั้นตอน อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

3. ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ ในส่วนกระบวนการพิจารณาและดำเนินงานด้านสินเชื่อของผู้ขายและผู้ให้บริการสาขา ควรมีทักษะในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ให้ถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้าและตรงตามประเภทของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร เก็บรวบรวมเอกสารประกอบการยื่นกู้ตาม Checklist ให้ครบถ้วน ลงทะเบียนแบบคำขอกู้ พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้เบื้องต้น Scan เอกสารทั้งหมดเข้าระบบ พร้อมส่งเอกสารไปยังสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 8 ระยะเวลาไม่ควรเกิน 1-2 วันหลังจากที่ลูกค้ามาติดต่อยื่นกู้

4. ด้านการตอบสนองลูกค้า ในส่วนกระบวนการพิจารณาและดำเนินงานด้านสินเชื่อ ของผู้ตรวจสอบและบันทึกข้อมูล ควรตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสาร ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขแต่ละผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลเชิงลึก แก่ไขบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นปัจจุบัน บันทึกข้อมูลรายได้ บันทึกรายละเอียดคำขอกู้สินเชื่อ รายได้ของลูกค้าเบื้องต้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ควรเกิน 3-5 วัน หลังจากได้รับเอกสารจากผู้ขายและผู้ให้บริการสาขา หรือควรประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารงานสาขา และผู้บริหารสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยในสังกัดภาค 8 ในการปรับเปลี่ยนระยะเวลาให้มีความกระชับ และรวดเร็วมากกว่านี้

5. ด้านการตอบสนองลูกค้า ในส่วนกระบวนการพิจารณาและดำเนินงานด้านสินเชื่อ ของผู้วิเคราะห์สินเชื่อ ควรวิเคราะห์ พิสูจน์ข้อมูลลูกค้า รายได้ของลูกค้า และแจ้งผลการวิเคราะห์เบื้องต้นให้กับผู้ขายและผู้ให้บริการสาขา เพื่อแจ้งผลการวิเคราะห์ให้ลูกค้าทราบโดยเร็วที่สุด ระยะเวลาไม่ควรเกิน 2-3 วัน หรือควรประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย และผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์สินเชื่อสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ในการปรับเปลี่ยนระยะเวลาให้มีความกระชับ และรวดเร็วมากกว่านี้

6. ด้านรูปลักษณ์ ในส่วนของปัจจัยย่อย เรื่อง เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่างๆ ในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารมี สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย โดยเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (4.63) แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.44) แสดงว่า ลูกค้าเห็นว่าปัจจัย เรื่อง เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่างๆ ในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารมีสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย มีความสำคัญอย่างมากและธนาคารควรสร้างความพึงพอใจในกับลูกค้าในระดับที่มากกว่านี้ ดังนั้น ธนาคาร จึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้มากขึ้น โดยมีการปรับปรุงเรื่อง เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่างๆ ในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารมีสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และใช้บริการกับทางธนาคารต่อไป

**บรรณานุกรม**

- กฤษสิริ เวชสาร. (2551). *การวิจัยตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธนาคารออมสิน. (2559). *ระเบียบธนาคารออมสิน 2559. ฉบับที่ 587. ว่าด้วยนโยบายสินเชื่อรายย่อย (ประกาศ ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559)*. ม.ป.ท: ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน. (2562). *ทะเบียนคุมสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 8 ธนาคารออมสิน 2562*. ม.ป.ท: ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน. (2562). *บันทึกข้อความ เรื่อง ขันแจ้งวิธีปฏิบัติงานของสาขาตามกระบวนการให้สินเชื่อสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย (Work Flow) (เอกสารแนบ 1-4)*. ม.ป.ท: ธนาคารออมสิน.
- พิมมาตา ปัญญาโกษา. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสาขาน้ำพอง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เสรี วงศ์ทวีลาภ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อนุชา พรหมจันทร์. (2558). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสาขาน้ำตอง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Farris, Paul. W., Neil, T. Bendle., Phillip, E. Pfeifer., & David, J. Reibstein. (2010). *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99-107.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Supply Chain Performance. *Journal of Supply Chain Management*, 41(2), 14-25.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics an Introduction Analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row Publisher.