

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ
ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง
ประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

Satisfaction with the service quality of credit quality control officers Credit Quality
Control Division 1, Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand,
Chiang Mai Branch

เบญจวรรณ ชงชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ จำนวน 227 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .816 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบทีสำหรับตัวอย่างสองกลุ่มอิสระกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี จดทะเบียนทางธุรกิจแบบบุคคลธรรมดา ประกอบธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กำลังดำเนินการธุรกิจ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 100,000-500,000 บาท และกำไรจากการดำเนินงาน 50,000-100,000 บาทต่อเดือน 2) ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการได้ประเมินคุณภาพการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก และ 4) ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ผู้รับบริการ

ABSTRACT

The purposes of this research to study the service quality of credit quality control officers and the satisfaction of service recipients towards the services of credit quality control officers, Credit Quality Control Division , Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand, Chiang Mai Branch. The sample in this research are service recipients of Credit Quality Control Department 1 of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in Chiang Mai branch about 227 peoples. The research instrument was a questionnaire with reliability equal to .816. And Statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test for two independent samples, and one-way analysis of variance.

The results showed that: 1) For personal factors, the majority of service users are male, aged 41-50 years, bachelor degree, registered as an individual business, engaged in agribusiness and food industry, currently conducting business, average sales per month 100,000-500,000 baht, and operating profit 50,000-100,000 baht per month; 2) Samples of people who come to service have evaluates the service quality of credit quality control officers and they satisfied to the service of credit quality control officers are a high level; 3) Service recipients, who have different personal factors such as age and education will be satisfied with the service of credit quality control officers, Credit Quality Control Division 1, Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand, Chiang Mai branches is different at the significant level of .05.

Keywords: satisfaction, service quality, credit quality control officer, service recipients

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารและสถาบันทางการเงินลงทุนเวลาและเงินจำนวนมหาศาลไปกับสิ่งที่พวกเขาคิดว่าเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ อันหมายถึงการดึงดูดความผูกพันทางอารมณ์ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างลึกซึ้ง และการทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในส่วนแบ่งการตลาด และการสร้างผลกำไร อีกทั้งธนาคารทุกแห่งกล่าวว่าธนาคารของตนเองใส่ใจลูกค้า มอบการบริการที่ดีเลิศ และสินค้าที่ดีให้แก่ลูกค้า ส่วนใหญ่

ก็เป็นเช่นนั้นจริง แต่จะมีธนาคารที่แห่งที่สามารถพิสูจน์เรื่องนี้ให้กับลูกค้าทุกคนได้ทุกวัน ลูกค้าตอบสนองต่อการกระทำที่พิสูจน์ได้ว่าธนาคารสามารถทำได้ตามที่กล่าวไว้ เหตุการณ์ดังกล่าวเป็นตัวกำหนดว่าลูกค้ายังคงมีความผูกพันกับสินค้าและบริการของธนาคารหรือไม่ และเมื่อประสบการณ์ที่ได้รับจากตัวแทนของแบรนด์ไม่ตรงกันกับข้อความที่ธนาคารสื่อสารออกมาภายนอกองค์กร ลูกค้าอาจพบเจอกับความกำกวมของแบรนด์ (Jai Gill et al, 2019)

การสร้างแบรนด์ให้มีชีวิตผ่านทางพฤติกรรมเริ่มต้นจากบุคคล ธนาคารต้องคัดเลือกพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าที่มีความสามารถในการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นพื้นฐานของแบรนด์ธนาคาร และต้องชี้แนะพนักงานดังกล่าวให้ดำเนินการกระทำอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การเลือกพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าที่มีพรสวรรค์ในการดำเนินการตามความต้องการในบทบาทหน้าที่ รวมถึงประวัติด้านพฤติกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมาก (Jai Gill et al, 2019)

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (เอสเอ็มอีแบงก์) ได้ดำเนินงานอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และอีกภารกิจที่เป็นหัวใจหลักคือด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพให้ผู้ประกอบการ SMEs ไทย สามารถเข้าสู่การแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมีมาตรฐานสากล ทั้งนี้ ในการพัฒนาผู้ประกอบการ ธนาคารให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนขอสินเชื่อ จนได้รับอนุมัติสินเชื่อและหลังจากที่ได้รับสินเชื่อของธนาคารแล้ว รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสู่แหล่งทุน และเติมเต็มความเข้มแข็งด้านบริหารจัดการธุรกิจให้แก่ลูกค้าธนาคารผู้การแข่งขันที่ยั่งยืนบนพื้นฐาน (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2562)

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่มีผู้ใช้บริการฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ตั้งแต่ 2 มกราคม ถึง 30 กันยายน 2562 ประมาณ 227 ราย (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่, 2562) เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจสูงจึงส่งผลให้การดำเนินกิจการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ประกอบธุรกิจรายใหม่ และผู้ประกอบการธุรกิจรายเก่าจึงตัดสินใจมาใช้บริการทางการเงินกับธนาคารเพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงิน ดังนั้นการให้บริการของธนาคารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาทางการเงินของผู้ประกอบธุรกิจ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผลจากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหากระบวนการบริการ และอบรมเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีตัวแปรที่สนใจศึกษา ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

1.1.2 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

2. สถานที่ดำเนินงานวิจัย ได้แก่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ นามวรรณ, 2537 หน้า 53-54) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุด ไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านสังคม ความพอใจ ความรัก (Belongingness and Love Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) และความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem Needs) กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานของผู้ให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ในการบริการจะประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ (Gothberg, 1975 อ้างใน รัชยา กุวานิชไชยนันท์, 2535) คุณภาพของทรัพยากร คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร (Khantanapha, 2000: P.8) ไชแธมส์ เบอรรี่ และพาราสุรามาน (Zeithaml; Berry; & Parasuraman,

1988) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับชั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดีคือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

คุณภาพบริการเป็นการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ 10 ด้าน (วิชัย ชาญพาณิชย์, 2554, บทความการพัฒนาคุณภาพบริการ หน้า 5) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ สมรรถนะของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

คุณภาพบริการ (วิชัย ชาญพาณิชย์, บทความการพัฒนาคุณภาพบริการ หน้า 6) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความรู้สึกที่ดี โดยผู้วิจัยจะแบ่งคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านสังคม ความพอใจ ความรัก (Belongingness and Love Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) และความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem Needs)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

ตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ จำนวน 227 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบการจดทะเบียนทางธุรกิจ ประเภทธุรกิจ สถานะของธุรกิจ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน และกำไรจากการดำเนินงาน เป็นข้อถามแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการให้บริการประกอบไป 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านสังคม ความพอใจ ความรัก ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความสมหวังในชีวิต และความต้องการชื่อเสียงยกย่อง

สำหรับตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ 1 (น้อยที่สุด) 2 (น้อย) 3 (ปานกลาง) 4 (มาก) และ 5 (มากที่สุด)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อถามปลายเปิด

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง 30 คน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .816

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูลกับตัวอย่าง 227 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลดังหัวข้อต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่าง ด้วยร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลผลค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ

ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 (น้อยที่สุด) 1.50 – 2.49 (น้อย) 2.50 – 3.49 (ปานกลาง) 3.50 – 4.49 (มาก) และ 4.50 – 5.09 (มากที่สุด)

3. วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ด้วยสถิติทดสอบที (t) สำหรับตัวอย่างสองกลุ่มอิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวหรือสถิติทดสอบเอฟ (F)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมได้จากตัวอย่าง จำนวน 227 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่างผู้ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ พบว่า ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 59.5 ส่วนมากมีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.5 เป็นตัวอย่างผู้รับบริการที่จดทะเบียนทางธุรกิจแบบบุคคลธรรมดา ร้อยละ 55.9 และแบบนิติบุคคล ร้อยละ 44.1 ส่วนมากประกอบธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ร้อยละ 30.0 และสินค้าอุปโภคบริโภค ร้อยละ 23.3 มีสถานะของธุรกิจเป็นดำเนินการ ร้อยละ 89.9 มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 - 500,000 บาท ร้อยละ 44.5 และมีกำไรจากการดำเนินงาน ต่อเดือน 50,000 - 100,000 บาท ร้อยละ 42.3 และมีกำไรต่ำกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 37.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นของตัวอย่างผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.33	0.45	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4.48	0.42	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.33	0.44	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.42	0.40	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.35	0.43	มาก
ภาพรวม	4.39	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยที่ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการประเมินว่าเจ้าหน้าที่มีคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความพึงพอใจของตัวอย่างผู้ที่มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความต้องการทางร่างกาย	4.41	0.44	มาก
2. ด้านความต้องการทางสังคม ความพอใจ ความรัก	3.89	0.43	มาก
3. ด้านความต้องการความปลอดภัย	4.23	0.49	มาก
4. ด้านความต้องการความสมหวังในชีวิต	4.32	0.40	มาก
5. ด้านความต้องการชื่อเสียงยกย่อง	4.04	0.60	มาก
ภาพรวม	4.18	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจในด้านความต้องการทางร่างกาย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความต้องการความสมหวังในชีวิต ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการชื่อเสียงยกย่อง และด้านความต้องการทางสังคม ความพอใจ ความรัก ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	p-value
เพศ	t = 1.72	.087
อายุ	F = 3.08*	<.001
ระดับการศึกษา	F = 5.17*	.002
รูปแบบการจดทะเบียนทางธุรกิจ	t = 1.28	.201
ประเภทธุรกิจ	F = 1.96	.073
สถานะของธุรกิจ	F = 0.53	.592
ยอดขาย	F = 0.17	.920
กำไรจากการดำเนินการ	F = 0.70	.556

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ รูปแบบการจดทะเบียนทางธุรกิจต่างกัน ประเภทธุรกิจ สถานะของธุรกิจ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน และกำไรจากการดำเนินการต่างกัน จะมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ตัวอย่างผู้ที่มารับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา ศรีบรรจง (2555) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในโครงการจัด

รูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้าเชื้อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้าเชื้อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา จะมีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นที่ผู้รับบริการที่มีอายุ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นที่ผู้รับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสพัส ปุสาลี (2552) ที่พบว่าลูกค้าที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการใช้โทรศัพท์ประจำที่และบริการ TOT Hi-Speed (ADSL) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สอดคล้องกับวารางคณา ศรีบรรจง (2555) ผู้รับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานในโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินค้าเชื้อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้าเชื้อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา หมึกประทับ ให้แก่ลูกค้า และควรเพิ่มความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
2. จัดเก็บเอกสารของผู้ใช้บริการได้อย่างปลอดภัย และควรให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า เช่น มีการชี้แจงระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร และมีการจัดกิจกรรมให้ธุรกิจของผู้รับบริการได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. เจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญมากในการสร้างคุณภาพของงานบริการ จึงจำเป็นต้องรักษาคุณภาพของการให้บริการที่ดี ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานเป็นอย่างดี ให้บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีกริยามารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการ มีการสื่อสารโดยใช้กริยาวาจาที่สุภาพและเข้าใจง่าย และแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ หรือสาขาอื่น ๆ
2. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ หรือสาขาอื่น ๆ ทั้งเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2562). *เปิดประวัติใหม่ SME D BANK พลิกวิกฤติด้วยศรัทธา ฟื้นความเชื่อมั่นสู่สถาบันการเงินแห่งการพัฒนา SMES ไทย*. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.bangkokbiznews.com>.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่. (2562). *สถิติการใช้บริการ*.
- พวงศักดิ์ นามวรรณ. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ, สำนักงานประกันสังคม.
- วรางคณา ศรีบรรจง. (2555). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- โสพล ปุ่สาลี. (2552). *การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการในการใช้บริการ โทรศัพท์แบบประจำที่และบริการ TOT Hi-speed (ADSL) ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองแขม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2562). *บริการด้านพัฒนาผู้ประกอบการ*. ค้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.smebank.co.th/development-entrepreneurs/service-of-development-entrepreneurs>.

Jai Gill and David Helvadjian. (2019). คิดว่าธนาคารของคุณแตกต่างจากที่อื่นหรือ? คุณคิดผิดแล้ว.
ค้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2562, จาก<https://www.gallup.com/th>.

Khantanapha, Napaporn. (2000). *An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public University in Thailand*. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry.(1988). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.