

**คุณภาพการให้บริการสินเชื่อและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการใช้บริการ
สินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี**
**Service Quality of Loan Service and Trust Affecting Retail Loan Service
for Customers at Government Saving Bank (GSB) Pattani Province**

กรกมล ศรีรัตน์¹ และ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์²

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹

อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี 2) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสิน และ 3) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจบริการสินเชื่อที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดปัตตานี จำนวน 385 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าที่ ทดสอบค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ร่องลงมา คือ ธนาคารมีช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ความไว้วางใจด้านการให้ความสะดวกสบาย คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .367 + .397X_8 + .154X_4 + .083X_3$$

ABSTRACT

The objectives of the research were to 1) explore the demographic factors which affect the customers' retail loan service at the Government Saving Bank (GSB) Pattani, 2) investigate the factors associated with service quality on the loan service that affects GSB's retail loan customers, and 3) study the factors associated with trust on loan service that affects GSB's retail loan customers. The samples were 385 loan service customers at GSB across Pattani province. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test with One-Way ANOVA, and Multiple Linear Regression.

The finding showed that the samples have a high level of opinion toward the retail loan service at GSB, particularly in terms of providing accurate and appropriate suggestions and solutions to transaction problems followed by accessible office hours. Furthermore, the samples with different ages, statuses, educational backgrounds, occupations, and average incomes have different opinions toward the GSB Pattani customers' retail loan service at a 0.1 statistical significance rate. Additionally, trust in terms of convenience and service quality in terms of customers' assurance and responsiveness can be plotted as the following equation:

$$\text{Regression} = .367 + .397X_8 + .154X_4 + .083X_3$$

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสิน ได้มีการพัฒนาให้เกิดสินเชื่อย่อย เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมถึงการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หรือชำระหนี้สินอื่นๆ ตามแนวนโยบายดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในจังหวัดปัตตานี โดยศึกษาประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบ สนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านความใส่ใจ ด้านการให้ความสะดวก สบาย และด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในจังหวัดปัตตานี ให้มีขีดความสามารถในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและตรงตามความต้องการของลูกค้าของธนาคารออมสินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจบริการสินเชื่อ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ การศึกษานี้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ได้แก่ สาขาปัตตานี สาขาถนนหนองจิก ปัตตานี สาขาโคกโพธิ์ และสาขาสายบุรี มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2565 ธนาคารออมสิน จังหวัดปัตตานี, 2565)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ได้แก่

- 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
- 2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ
- 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

3) ปัจจัยด้านความไว้วางใจบริการสินเชื่อ ได้แก่

- 3.1 ด้านการสื่อสาร
- 3.2 ด้านความใส่ใจ
- 3.3 ด้านการให้ความสะดวกสบาย
- 3.4 ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2565 เป็นระยะ เวลา 5 เดือน โดยใช้เวลาในการการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 สัปดาห์

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจบริการสินเชื่อ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ ที่ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการที่ได้รับ เป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน คือ

1. ความไว้วางใจ ที่สามารถสัมผัสได้และจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ภายในสำนักงาน ความสะอาด รวมถึงสภาพแวดล้อมและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน จะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณให้บริการมีความตั้งใจจริงสำหรับการให้บริการ เป็นภาพที่ผู้รับบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ งานบริการที่มอบให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้ง จะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการและนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีบุคลากรเพียงพอที่จะให้บริการ และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอนานเกินไป จะต้องมีความกระตือรือร้น ต้องรีบต้อนรับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว สอบถามการใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่าเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อการทำงานเพื่อให้มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ รู้สึกมีความปลอดภัย และเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่คุ้มค่า

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ การให้ความเอาใจใส่และให้การดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลต่างๆ ให้ทราบ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละรายจะมีความเหมือนและ

ความแตกต่างกันในบางเรื่อง ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางสำหรับสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความคาดหวังและการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละธุรกิจ คุณภาพบริการทำให้ธุรกิจมีความแตกต่างกับคู่แข่ง ดังนั้น การให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งคุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการของแต่ละธุรกิจ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่หนึ่งที่ผู้รับบริการจะต้องให้บริการที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบที่ต้องการ และคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพและด้านปริมาณซึ่งจะสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการกับสินค้านั้นๆ นอกจากผลซึ่งมีผลกับผู้รับบริการแล้วยังส่งผลให้ผู้ให้บริการลดต้นทุนลดข้อผิดพลาดจากการบริการ และนำข้อผิดพลาดไปแก้ไขปรับปรุงการบริการในองค์กรเพื่อที่จะให้เกิดผลลัพธ์ที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

Millar & Millar (2009) ชี้แจงว่า การสร้างความไว้วางใจ หรือ Trust ประกอบไปด้วยตัวอักษร 5 ตัว นั่นคือ T R U S T ซึ่งหมายถึง ปัจจัย 5 อย่างที่จะช่วยในการประสบผลสำเร็จอันแนบแน่นและยั่งยืนกับผู้รับบริการ

T = Truth ความจริง: เรื่องที่ผู้รับบริการไม่สามารถยอมรับได้ คือ การโกหก และการโกหกยังเป็น สิ่งที่จะไปทำลายความไว้วางใจของลูกค้าได้มากที่สุด ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการซึ่งความซื่อสัตย์จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและเนิ่นนาน

R = Reliability ความน่าเชื่อถือ: ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นเมื่อเราสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกๆ ครั้งที่ผู้ให้บริการติดตามผลหลังการขาย สิ่งที่เกิดขึ้น คือ ความไว้วางใจ ในสินค้าได้และใช้คำถามที่แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความสนใจ นั้นหมายถึง เราได้ทำให้เกิดความไว้วางใจขึ้นในทางธุรกิจ

S = Service การบริการ: การบริการลูกค้าที่เป็นรายบุคคล เป็นวิธีการสร้างความไว้วางใจที่ ดีที่สุด

T = Take your time การให้เวลา: ทุกปัจจัยที่กล่าวในข้างต้น ไม่สามารถใช้เวลาเพียงนิด เดียวในการสร้างขึ้น ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องหมั่นติดตามผล หมั่นเข้าหาลูกค้าโดยการไปพบช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และส่งสินค้าตรงเวลา กล่าวคำขอบคุณต่อลูกค้าอย่างเสมอๆ

T R U S T ทั้ง 5 ตัวอักษรนี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อผู้ทำงานด้านบริการลูกค้าที่จำเป็นจะต้องจดจำให้ได้ขึ้นใจและยึดเป็นหลักกรรมประจำใจ ประจำกาย เพื่อนำไปปฏิบัติเพื่อที่จะสามารถก้าวไปให้ถึงเป้าหมายได้ซึ่งก็คือการพิชิตใจของลูกค้าอย่างยาวนานและยั่งยืน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ สรุปได้ว่า การสร้างความไว้วางใจเป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีๆ ต่อกันเกิดความตั้งใจที่จะทำสิ่งดีๆ ให้กัน ให้ความร่วมมือในการทำสิ่งต่างๆ ด้วยใจจริง และเกิดความภักดีต่อกัน

3. การใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้านาคาการออมสิน ในจังหวัดปัตตานี

ธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

บริบทของธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 4 สาขา

1. สาขาปัตตานี ตั้งอยู่ 88 ถนนอุดมวิทย์ ตำบลลานะรัฐ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000 มีบุคลากร ทั้งหมด 17 คน ผู้จัดการสาขา 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 2 คน พนักงาน 9 คน ลูกจ้าง 5 คน

2. สาขาถนนหนองจิก ปัตตานี ตั้งอยู่เลขที่ 300/22-23 หมู่ที่ 4 ถนนหนองจิก ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000 มีบุคลากร ทั้งหมด 12 คน ผู้จัดการสาขา 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 2 คน พนักงาน 4 คน ลูกจ้าง 5 คน

3. สาขาโคกโพธิ์ ตั้งอยู่เลขที่ 120 หมู่ที่ 7 ถนนเพชรเกษม ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 94120 มีบุคลากร ทั้งหมด 14 คน ผู้จัดการสาขา 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 2 คน พนักงาน 6 คน ลูกจ้าง 5 คน

4. สาขาสายบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 4/2 ถนนสุริยะ ตำบลตะลุบัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี 94110 มีบุคลากร ทั้งหมด 11 คน ผู้จัดการสาขา 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 2 คน พนักงาน 4 คน ลูกจ้าง 4 คน

สินเชื่อ หมายถึง การกู้ยืมเงินจากธนาคารซึ่งอาจมีสินทรัพย์ค้ำประกันหรือไม่ก็ไม่ได้ เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ธนาคารจะดำเนินการโอนเงินจำนวนที่ได้รับอนุมัติเข้าสู่บัญชีธนาคารตามที่ได้รับไว้ในใบสมัคร โดยวงเงินที่จะอนุมัตินั้นจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงที่ได้ทำกับธนาคาร ซึ่งเมื่อนำเงินสดออกมาใช้ก็สามารถทยอยผ่อนชำระในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงินที่เท่ากันหรือชำระเงินเต็มจำนวนก็จะปราศจากดอกเบี้ย แล้วแต่เงินเงื่อนไขของแต่ละธนาคาร

สินเชื่อรายย่อย (Retail Loan) มีทั้งสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกันและที่ไม่มีหลักประกัน เป็น 1 ใน 3 ของลักษณะการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ซึ่งลักษณะการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Loan) 2) สินเชื่อธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs Loan) และ 3) สินเชื่อรายย่อย (Retail Loan) ซึ่งสินเชื่อแต่ละประเภทจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อและความเสี่ยงที่แตกต่างกัน

สินเชื่อรายย่อย เป็นสินเชื่อที่สถาบันการเงินให้แก่บุคคลธรรมดา เพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ หรือชำระหนี้สินอื่นๆ ให้กู้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน ไม่เกินรายละเอียด 2 แขนงบาท

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ได้แก่ สาขาปัตตานี สาขาถนนหนองจิก ปัตตานี สาขาโคกโพธิ์ และสาขาสายบุรี ในระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 9,795 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2565 ธนาคารออมสิน จังหวัดปัตตานี, 2565) โดยการใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน

เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ ถูกต้อง และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาได้ค่า IOC (Index of Item objective Congruence : IOC) โดยพบว่าแต่ละข้อมีค่า 0.50 ขึ้นไป ซึ่งถือเป็นที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความสอดคล้องมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ความเหมาะสมอยู่ที่ระดับสูงกว่า 0.70 ขึ้นไป

จากการทดสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.959 ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความไว้วางใจบริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.936 และแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.872 โดยรวมทั้งฉบับ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.972 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.13 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.12 โดยมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.66 ซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น

ร้อยละ 47.79 มีอาชีพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 41.83 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.65

ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ

ระดับความไว้วางใจบริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อระดับความไว้วางใจบริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง รองลงมา คือ ด้านความใส่ใจ และด้านการสื่อสาร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้ความสะดวกสบาย

ระดับการให้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ธนาคารมีช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้รับบริการ ธนาคารมีการเปิดช่องบริการเพิ่ม เมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ธนาคารมีขั้นตอนในการให้บริการด้านสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการให้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีการให้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี พบว่า ความไว้วางใจด้านการให้ความสะดวกสบาย คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดปัตตานี

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาคุณภาพการให้บริการประเภทอื่นๆ ของธนาคารออมสิน เนื่องจากธนาคารมีการให้บริการจำนวนมาก ผลการประเมินจะทำให้ธนาคาร สามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดอื่นๆ ด้วย เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Millar & Millar. (2009). *The meaning of trust*. Retrieved from <http://comart.bu.ac.th/download/sheet/>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.