



**แนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและ
พนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3**
**Guidelines for increasing the number of applicants for multi-purpose welfare loans
for government officials and state enterprise employees of Government Savings
Bank region 3**

ยศภัทร ฤทธิ์มาก^{1*}, รัชดา ฐูปทอง²
Yosapat Ritmak^{1*}, Ratchada Thupthong²

^{1,2} บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

^{1,2} Graduate School Marketing academic group, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce

Corresponding author's e-mail: Yosapat.film@hotmail.com^{1}

Received: September 13, 2024

Revised: September 26, 2024

Accepted: October 7, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อสวัสดิการ และคุณภาพการบริการของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อ 2) ศึกษาสาเหตุที่ลูกค้าไม่สนใจสินเชื่อสวัสดิการ และ 3) เสนอแนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ด้วยการแจกแบบสอบถามกับลูกค้าธนาคารออมสินที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ของธนาคารออมสิน ภาค 3 จำนวน 360 คน สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงถดถอยพหุคูณ และสัมพันธเชิงลึกกับพนักงานที่มีหน้าที่ในการขายสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 3 จำนวน 12 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) ความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ ด้านประวัติการชำระหนี้ และคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 2) สาเหตุที่ลูกค้าไม่สนใจสินเชื่อเกิดจากปัญหาในด้านความกังวลกับประวัติการชำระหนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ และปัญหาคุณภาพการบริการของพนักงาน และ 3) แนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มยอดอนุมัติสินเชื่อ คือ ธนาคารออมสินเพิ่มบริการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าพนักงานราชการและข้าราชการได้ ในด้านกิจกรรมส่งเสริม

การตลาดต่าง ๆ ธนาคารออมสินเพิ่มโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขพิเศษของสินเชื่อสวัสดิการ เพื่อลดความกังวลของกลุ่มลูกค้า ธนาคารออมสินควรขยายวงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน สำหรับลูกค้าที่ต้องการเงินด่วน แต่ไม่ต้องการวงเงินที่สูงและระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เกิน 12 เดือน

คำสำคัญ: ความกังวลใจ, คุณภาพการบริการ, การตัดสินใจ, สินเชื่อฉุกเฉิน, ธนาคารออมสิน ภาค 3

Abstract

The study aimed to 1) study the influence of anxiety on the criteria for approving welfare loans and employee service quality that affect the decision to use credit services, 2) study the reasons why customers are not interested in getting welfare loans and 3) propose guidelines for increasing the number of approvals for welfare loan applicants. It is mixed-methods research that distributed questionnaires to Government Savings Bank customers who are government officials and state enterprise employees of Government Savings Bank, Region 3, totaling 360 people. The statistics included percentage, average and standard deviation. The multiple regression statistics and in-depth interviews with 12 employees were responsible for selling loans at Government Savings Bank, Region 3, found that 1) the concerns about credit approval, debt repayment history and service quality in caring for individual customers. It affected the decision to use welfare loan services at the statistical significance level of .01 2) the reason why customers are not interested in borrowing loans is due to concerns about the customer's debt repayment history. The ability to repay the debts and problems with the quality of employee services, and 3) the appropriate way to increase the number of loan approvals was for the Government Savings Bank to add special services for the customer group of government employees and civil servants in various marketing promotion activities, the Government Savings Bank increased advertisements. The public relations to create awareness about special conditions of welfare loans. To reduce the concerns of customer groups, the Government Savings Bank should expand emergency credit lines for customers who need money urgently, but it is not a high credit limit and a repayment period of no more than 12 months.

Keywords: anxiety, service quality, decision making, multipurpose loan, Government Savings Bank Region 3

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธนาคารออมสินได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการ สำหรับบุคลากรในหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ/องค์การมหาชน ที่หน่วยงานส่วนกลางมีข้อตกลงกับธนาคารออมสิน เพื่อการอุปโภคบริโภค หรือชำระหนี้สินเชื่ออื่น ๆ โดยไม่ต้องใช้บุคคลค้ำประกัน วงเงินกู้สูงสุด 500,000 บาท ระยะเวลาผ่อนนานสูงสุด 10 ปี มีระยะเวลาโปรโมชั่นต้องจัดทำนิติกรรมสัญญาให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2567 เพื่อตอบสนองการ สนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศไทย และตอบสนองความต้องการสินเชื่อที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามการฟื้นตัวสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานตามข้อตกลง ซึ่งธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ได้ทำการแบ่งเป้าหมาย KPIs (ธนาคารออมสิน, 2565) ผลการดำเนินงานในการหาลูกค้าสินเชื่อสวัสดิการให้แต่ละภาค โดยภาคเป็นผู้กำหนดให้แต่ละเขต นำเป้าหมายที่ได้ไปแบ่งให้แต่ละสาขา ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผลการดำเนินงานการอนุมัติสินเชื่อสวัสดิการนอกประสงค์ ปี 2566 (มกราคม - มิถุนายน) มีสัดส่วนต่ำกว่าเป้าหมายที่ผู้บริหารธนาคารออมสินตั้งไว้ แต่ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ภาค 3 พบว่า มีจำนวนลูกค้าที่ตัดสินใจสมัครสินเชื่อหลังได้รับการติดต่อประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพียงร้อยละ 10.9 จากเป้าหมายที่ธนาคารออมสิน ร้อยละ 100 (ธนาคารออมสิน, 2565) แสดงให้เห็นว่าธนาคาร

ออมสินประสบปัญหาในการทำยอดสินเชื่อสวัสดิการ ให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งธนาคารออมสินต้องเสี่ยงประมาณในการทำกิจกรรมการสื่อสารทางการตลาดเพื่อเชิญชวนลูกค้าให้เข้ามาสมัครสินเชื่อปีละไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นต้นทุนที่สูง แต่ผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับงบประมาณที่ลงทุน ส่งผลกระทบให้ธนาคารออมสินสูญเสียรายได้จากหลายช่องทาง ทั้งรายได้ที่อาจเกิดจากค่าธรรมเนียมสินเชื่อ รายได้จากประกันรายได้จากดอกเบี้ยสินเชื่อ ส่วนผลกระทบระยะยาวจะพบว่า ธนาคารออมสินมีจำนวนเงินลงทุนหมุนเวียนน้อยลง ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา แนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 เพื่อนำผลการศึกษาไปสร้างกลยุทธ์สำหรับแนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อสวัสดิการและคุณภาพการบริการของพนักงาน ที่ส่งต่อการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3
2. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ลูกค้าไม่สนใจกู้สินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ภาค 3
3. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3

การทบทวนวรรณกรรม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความกังวลใจต่อการวิเคราะห์สินเชื่อ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อในสถาบันการเงิน (ธนาคาร) พบว่า หนึ่งในสาเหตุหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครสินเชื่อ คือการที่ลูกค้ากังวลว่าตนเองมีคุณสมบัติที่ไม่ผ่านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ จึงทำให้ตัดสินใจที่จะไม่ยื่นสมัครสินเชื่อนั้น โดยข้อกังวลของลูกค้าสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่

1. ความกังวลใจต่อประวัติการชำระหนี้ หมายถึง การที่ลูกค้ากังวลถึงประวัติการชำระหนี้กับธนาคารที่ผ่านมา การเคยเป็นลูกหนี้ค้างชำระ
2. ความกังวลใจต่อความสามารถในการชำระหนี้ หมายถึง ความกังวลถึงความสามารถในการชำระหนี้ของตนเอง ว่าสามารถชำระหนี้ไม่ได้ เนื่องจากหลายปัจจัย ทั้งภาวะเงินเฟ้อ ทั้งการมีรายได้ไม่สม่ำเสมอ ทั้งภาระค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน
3. ความกังวลใจต่อหลักทรัพย์ค้ำประกัน หมายถึง ความกังวลที่มีต่อเงื่อนไขในการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งอาจส่งผลต่ออนาคตถ้าไม่สามารถชำระหนี้ได้

สรุปได้ว่า ความกังวลใจต่อการวิเคราะห์สินเชื่อเกิดขึ้นเมื่อลูกค้ามีความคิดกังวลถึงคุณสมบัติของตนเองที่มีแนวโน้มไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ในด้านความสามารถในการชำระหนี้ของตนเอง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความวิตกกังวลจนอาจนำไปสู่ปัญหาด้านจิตใจและการเงินได้ ประกอบด้วย ความกังวลด้านประวัติการชำระหนี้ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ และด้านหลักทรัพย์ค้ำประกัน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. การสนองสิ่งที่จับต้องได้ (tangibles) สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของการบริการได้แก่สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏเครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพ หรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพ กิจกรรมบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้ร่วมกับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2565)

2. ความเชื่อถือได้ (reliability) ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ได้อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและในความหมายที่กว้าง reliability หมายถึง การนำเสนอการบริการตามสัญญาที่ให้ไว้โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณภาพลักษณะของการบริการหลัก (core service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการก็อาจทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการทำให้การบริการเชื่อถือได้

3. การตอบสนองลูกค้าทันที (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยนี้เน้นที่ความพอใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าโดยทันที ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสมการตอบสนองออกถึงการตอบสนองลูกค้า

4. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (assurance) พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัย และมีความสามารถทำให้ลูกค้าไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยง สูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงินการรักษายาพยาบาลและการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่นได้แก่พนักงานมีความรู้ ทักษะในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ (สุดาพร กุณทลบุตร, 2558)

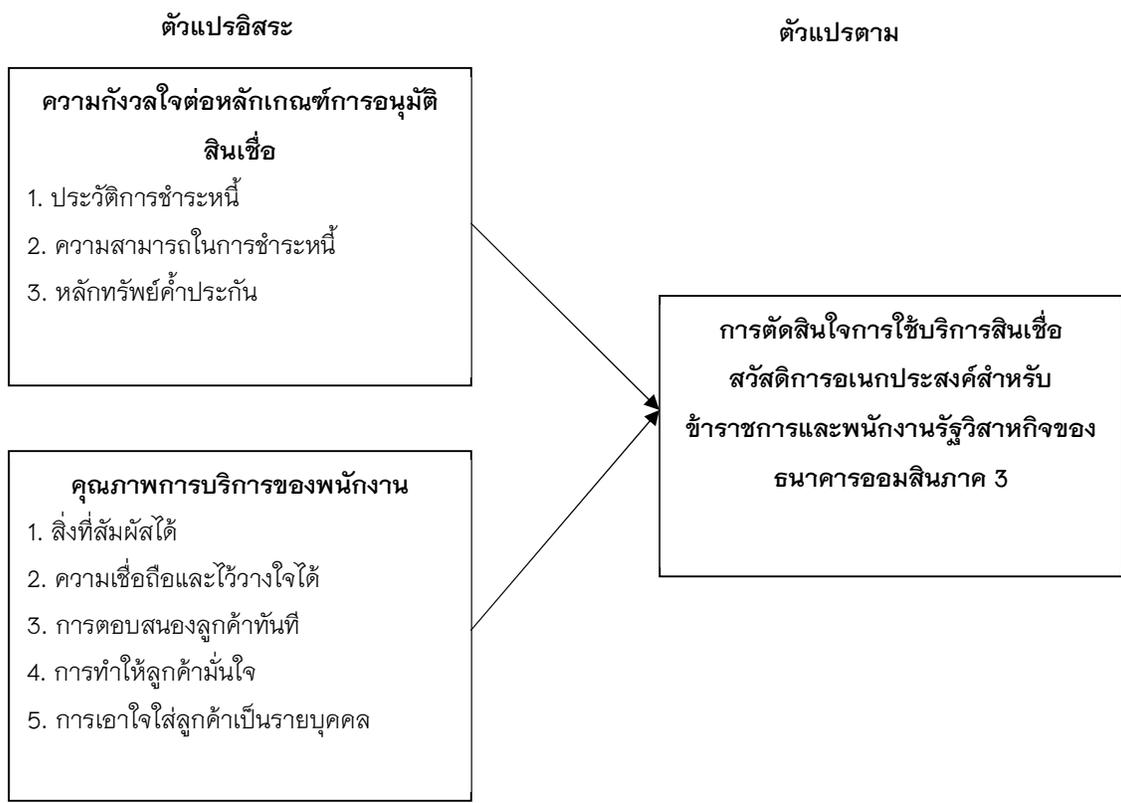
5. การเข้าใจลูกค้า (empathy) การเอาใจใส่กับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอ บริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อาจารย์เข้าใจ และเห็นใจความสำคัญของการแสดงความเข้าใจลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

การตัดสินใจ คือ กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภค มักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน ซึ่งกระบวนการตัดสินใจประกอบด้วย การระบุปัญหา การรวบรวมข้อมูล การกำหนดทางเลือก การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับความกังวลใจ คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2565) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์กัน จึงกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ายธนาคารออมสินที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ของธนาคารออมสิน ภาค 3 ข้อมูลในปี 2565 มีจำนวนทั้งหมด 5,624 ราย โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 360 ราย โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อมูลเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน ภาค 3 เท่านั้น

การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่มีหน้าที่ในการขายสินค้าของธนาคารออมสิน ภาค 3 จำนวน 12 คน แบ่งเป็น เขตศิริราช จำนวน 3 คน เขตบางคอแหลม จำนวน 3 คน เขตราษฎร์บูรณะ จำนวน 3 คน เขตบางแค จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือสำหรับการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถาม มีลักษณะดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง ได้แก่ อาชีพ โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (close-ended response question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (close-ended response question)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ ได้แก่ 1) ประวัติการชำระหนี้ 2) ความสามารถในการชำระหนี้ และ 3) หลักทรัพย์ค้ำประกัน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีระดับคะแนน คือ 1 เท่ากับ น้อยที่สุด 2 เท่ากับ น้อย 3 เท่ากับ ปานกลาง 4 เท่ากับ มาก และ 5 เท่ากับ มากที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงาน ได้แก่ 1) สิ่งที่สัมผัสได้ 2) ความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองลูกค้าทันที 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีระดับคะแนน คือ 1 เท่ากับ น้อยที่สุด 2 เท่ากับ น้อย 3 เท่ากับ ปานกลาง 4 เท่ากับ มาก และ 5 เท่ากับ มากที่สุด

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีระดับคะแนน คือ 1 เท่ากับ น้อยที่สุด 2 เท่ากับ น้อย 3 เท่ากับ ปานกลาง 4 เท่ากับ มาก และ 5 เท่ากับ มากที่สุด

ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ทำการทดสอบความสม่ำเสมอของมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษา ปรากฏว่าได้ผลเท่ากับ .888 ซึ่งโดยปกติถ้าค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าเกิน .80 ขึ้นไป จึงถือว่าใช้ได้ (Nunnally, 1978)

2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (open-end questions) มีประเด็นศึกษา ดังนี้

1) ความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ

1.1) ความกังวลใจต่อประวัติการชำระหนี้

1.2) ความกังวลใจต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

1.3) ความกังวลใจต่อหลักทรัพย์ค้ำประกันของลูกค้า

2) ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากพนักงาน

2.1) ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับสิ่งที่สัมผัสได้จากพนักงาน

- 2.2) ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับความเชื่อและไว้วางใจได้จากพนักงาน
- 2.3) ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับการตอบสนองลูกค้าทันทีจากพนักงาน
- 2.4) ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจากพนักงาน
- 2.5) ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากพนักงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ google form

3.2 การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลทั้งหมด โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (interview) แบบคำถามปลายเปิด (open-end questions) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์แผนภูมิก้างปลา (fishbone diagram)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.1 ความกังวลใจต่อประวัติการชำระหนี้ พบว่า การที่ลูกค้าไม่ตัดสินใจสมัครสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 เพราะมีความกังวลว่าตนเองเคยมีประวัติการค้างชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่น ตนเองมีการค้างชำระเงินกู้บุคคลอื่น และตนเองเคยมีประวัติการไม่ผ่านการพิจารณาการขอสินเชื่อกับธนาคารอื่น

1.2 ความกังวลใจต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าการที่ลูกค้าไม่ตัดสินใจสมัครสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 เพราะลูกค้ามีความกังวลว่าตนเองไม่สามารถชำระหนี้ได้ครบตามสัญญา กังวลว่าในอนาคตเศรษฐกิจอาจไม่ดีจนทำให้ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ กังวลว่าในอนาคตดอกเบี้ยสินเชื่อจะเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่คุ้มกับการกู้สินเชื่อ ในตอนนี้ กังวลว่าตนเองมีอายุเพิ่มมากขึ้น จะเกิดเหตุการณ์ให้ตนเองไม่สามารถชำระหนี้ได้ รวมถึงกังวลว่าตนเองมีภาระหนี้สินจำนวนมาก จึงไม่อยากจะผ่านการอนุมัติสินเชื่อ

1.3 ความกังวลใจต่อหลักทรัพย์ค้ำประกันของลูกค้า พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าการที่ลูกค้าไม่ตัดสินใจสมัครสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 เพราะลูกค้ามีความกังวลว่าตนเองไม่สามารถหาบุคคลมาค้ำประกันสินเชื่อได้ และกังวลว่าตนเองไม่มีหลักทรัพย์ในการค้ำประกันสินเชื่อ

1.4 คุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า ส่วนใหญ่เรื่องที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งสัมผัสได้จากพนักงาน คือ พนักงานบางรายให้บริการด้วยการแสดงสีหน้าที่ไม่ดี เช่น การทำหน้าเคร่งเครียด บึ้งตึง แสดงท่าทางที่ไม่สุภาพ เช่น ยืนกอดอก หรือทำท่าทางไม่สนใจลูกค้า และพูดคุ้ยที่ไม่สุภาพ เช่น การสื่อสารโดยปราศจากการใช้คำลงท้ายเพื่อแสดงความสุภาพ หรือใช้คำพูดไม่เหมาะสม

1.5 คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า ส่วนใหญ่เรื่องที่ถูกตำหนิเกี่ยวกับความเชื่อถือและไว้วางใจได้จากพนักงาน คือ พนักงานบางรายไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ การไม่ตอบคำถามลูกค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าอย่างล่าช้า และพนักงานบางรายให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์กับลูกค้าไม่ครบถ้วน

1.6 คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า ส่วนใหญ่เรื่องที่ถูกตำหนิเกี่ยวกับความเชื่อถือและไว้วางใจได้จากพนักงาน คือ พนักงานบางรายให้บริการช้า เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการมีจำนวนมาก พนักงานมีการติดต่อกับลูกค้าช้า ไม่สามารถติดต่อพนักงานได้

1.7 คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า ส่วนใหญ่เรื่องที่ถูกตำหนิเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจากพนักงาน คือ พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ ในบางครั้งการบริการพนักงานให้บริการไม่เสมอภาค ไม่เรียงตามลำดับคิวที่ตั้งไว้ พนักงานบางรายไม่สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และพนักงานให้ข้อมูลสินค้าไม่ครบ

1.8 คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า ส่วนใหญ่เรื่องที่ถูกตำหนิเกี่ยวกับการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากพนักงาน คือ พนักงานไม่ให้บริการนอกสถานที่ ต้องให้ลูกค้าเข้ามาในเอกสารด้วยตนเอง พนักงานทำเอกสารข้อมูลลูกค้าสูญหาย และพนักงานไม่สามารถให้บริการที่ชัดเจนนโยบายของธนาคารออมสิน แม้เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพ โสด มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2.2 ความกังวลใจต่อประวัติการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความกังวลกับหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 รองลงมา คือ มีความกังวลกับความสามารถในการชำระหนี้ ที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 และความกังวลกับประวัติการชำระหนี้ มีความกังวลในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58

2.3 คุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ สิ่งสัมผัสได้ (tangibles) ที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) ที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 การตอบสนองลูกค้าทันที (responsiveness) ที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (empathy) ที่ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97

2.4 การตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 ในระดับมาก

2.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อสวัสดิการ ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3

สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า ความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ ด้านประวัติการชำระหนี้ ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยพบว่า Adjusted R² มีค่าเท่ากับ .650 หมายถึงตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 65.0 และมีค่า F-test เท่ากับ 8.1044

ตาราง 1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การ อนุมัติสินเชื่อ	การตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.757		.229	7.676	.000
1. ประวัติการชำระหนี้	.243	.079	.236	3.082	.002*
2. ความสามารถในการชำระหนี้	.038	.112	.033	.340	.734
3. หลักทรัพย์ค้ำประกัน	.138	.093	.122	1.487	.138

$R^2 = .700$, Adjusted $R^2 = .650$, Durbin-Watson = 2.244, F-test = 8.1044

2) คุณภาพการบริการของพนักงานส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3

สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยพบว่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ .191 หมายถึงตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 19.1 และมีค่า F-test เท่ากับ 16.760

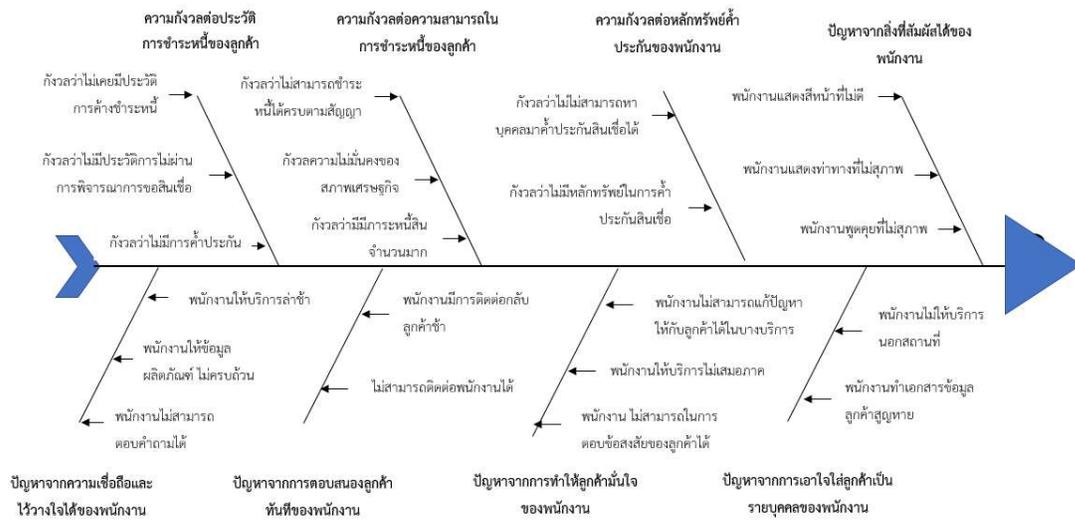
ตาราง 2 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

คุณภาพการบริการของพนักงาน	การตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
(Constant)	.828	.292		2.834	.005
1. สิ่งที่สัมผัสได้	.139	.139	.104	.996	.320
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	-.070	.160	-.053	-.441	.659
3. การตอบสนองลูกค้าทันที	.044	.171	.033	.256	.798
4. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ	.050	.151	.037	.329	.742
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	.452	.101	.345	4.485	.000*

$R^2 = .438$ Adjusted $R^2 = .191$, Durbin-Watson = 1.879, F-test = 16.760

3. ผลการศึกษาสาเหตุที่ลูกค้าไม่สนใจกู้สินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ภาค 3

สาเหตุที่ลูกค้าไม่สนใจกู้สินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ภาค 3 ได้สรุปเป็นแผนภาพกังปลา ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภาพทางปลาหางเสือที่ลูกค้าไม่สนใจกลิ่นเชื้อสวัสดิการอเนกประสงค์

4. ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดอนุมัติผู้ขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 ดังนี้

4.1 ธนาคารออมสินเพิ่มบริการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าพนักงานราชการและข้าราชการได้ ในด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ โดยเพิ่มบริการพิเศษสำหรับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เช่น สินเชื่อสวัสดิการข้าราชการเพื่อการศึกษา หรือสินเชื่อสวัสดิการข้าราชการเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการซึ่งมาจากการแก้ปัญหาในแผนผังก้างปลาที่ว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับบริการและผลิตภัณฑ์ที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้

4.2 ธนาคารออมสินเพิ่มโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขพิเศษของสินเชื่อสวัสดิการ เพื่อลดความกังวลของกลุ่มลูกค้า และปรับลดอัตราดอกเบี้ยกับกลุ่มลูกค้าพนักงานราชการและข้าราชการซึ่งมาจากการแก้ปัญหาในแผนผังก้างปลาที่ว่า ลูกค้าต้องการความพิเศษเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเป็นรายบุคคล

4.3 ธนาคารออมสินควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อให้บริการสินเชื่อสวัสดิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นพร้อมทั้งพัฒนาแผนการแก้ไขข้อจำกัดในด้านเงื่อนไขของสินเชื่อเพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่เคยมีประวัติไม่ติมากกว่า 2 ปี สามารถยื่นกู้ได้ ข้าราชการ ซึ่งมาจากการแก้ปัญหาในแผนผังก้างปลาที่ว่า พนักงานมีการติดต่อกับลูกค้าซ้ำให้บริการซ้ำ ซึ่งเทคโนโลยีสามารถแก้ปัญหานี้ได้

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้
 การศึกษาความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความกังวลกับประวัติการชำระหนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และความกังวลกับหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีความกังวลในระดับมาก พบว่า

ก่อนลูกค้า ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อในสถาบันการเงิน (ธนาคาร) จะสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ และด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสินเชื่อ

การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของพนักงาน ที่ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองของลูกค้าทันที การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเอาใจใส่ลูกค้า ในระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของเจษฎา ธิรเมือง (2560) พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) เห็นด้วยว่าคุณภาพการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการบริการที่เอาใจใส่ ด้านการบริการที่เชื่อมั่น ด้านการบริการที่ไว้วางใจได้ ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ด้านการบริการที่จับต้องได้ และความตั้งใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) และสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรา สาลี และสิริพันธ์ วงศ์อินทวัง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพบริการ Mobile Banking (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาด้านการตอบสนองความต้องการและด้านความเอาใจใส่ดูแล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

การศึกษาด้านการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจงจิตาพา นิตยัณรา และแสงดาว ประสิทธิ์สุข (2561) พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำ สอบถามข้อมูลจากสถาบันการเงิน และค้นหาข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ตามลำดับ

การศึกษานิติพิพทของความกังวลใจต่อหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อสวัสดิการและคุณภาพการบริการของพนักงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การทำให้ลูกค้ามั่นใจ และการตอบสนองของลูกค้าทันที ส่งผลการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 ร้อยละ 33.0 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยถ้าเพิ่มคุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และการตอบสนองของลูกค้าทันที ส่งผลการตัดสินใจการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 เพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของเจษฎา ธิรเมือง (2560) พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) ประกอบด้วย ด้านการบริการที่เอาใจใส่ ด้านการบริการที่เชื่อมั่น ด้านการบริการที่ไว้วางใจได้ ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ด้านการบริการที่จับต้องได้ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) และสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรา สาลี และสิริพันธ์ วงศ์อินทวัง (2561) พบว่า คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเอาใจใส่ดูแล และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการ Mobile Banking (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน

การศึกษสาเหตุที่ลูกค้าไม่สนใจกู้สินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ภาค 3 พบว่า สาเหตุที่ลูกค้าไม่สนใจกู้สินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ภาค 3 เกิดจากปัญหาในด้านความกังวลกับประวัติการชำระหนี้

ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และความกังวลกับหลักทรัพย์ค้ำประกัน และปัญหาคุณภาพการบริการของพนักงานในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้าทันที การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเอาใจใส่ลูกค้า ในระดับมากถึงมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป สุกฤษ (2563) พบว่า สาเหตุหลักของปัญหาประกอบด้วย 4 ปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ กระบวนการทำงาน พนักงาน ลูกค้า หลักประกัน โดยในส่วนของทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อแสดงความคิดเห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในส่วนของการบริการการทำงานเป็นหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเข้าใจในระเบียบคำสั่งของพนักงานมีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน และด้านของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้ามองว่าขั้นตอนกระบวนการและเอกสารที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารมีความยุ่งยากและล่าช้า ลำดับรองลงมาจะเป็นในส่วนของการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยมีค่าเฉลี่ยทางสถิติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งลูกค้าขาดความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร และลำดับสุดท้ายคือในส่วนของหลักประกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มยอดอนุมัติสินเชื่อสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า แนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มยอดอนุมัติสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารออมสินภาค 3 คือ ธนาคารออมสินเพิ่มบริการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าพนักงานราชการและข้าราชการได้ในด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ ธนาคารออมสินเพิ่มโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขพิเศษของสินเชื่อสวัสดิการ เพื่อลดความกังวลของกลุ่มลูกค้า ธนาคารออมสินควรขยายวงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน สำหรับลูกค้าที่ต้องการเงินด่วน แต่ไม่ต้องการวงเงินที่สูงและระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เกิน 12 เดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป สุกฤษ (2563) พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาได้มีการวางแผนไว้ 3 แนวทาง คือ ปรับวิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ปรับปรุงระบบสารสนเทศ ปรับวิธีการทำงานของพนักงาน โดยจากงานวิจัยนี้ได้เลือกใช้แนวทางที่เริ่มจากการกำชับพนักงานแต่ละบุคคลทำการศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ของคำสั่งธนาคาร รวมทั้งมีการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามรายการตรวจสอบของธนาคาร และมีการจัดประชุมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อทำการสรุปปัญหาต่าง ๆ และเพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันได้ และมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของลูกค้าแต่ละราย ตั้งแต่วันที่ยื่นกู้เพื่อที่จะทำการติดตามรวมทั้งเพื่อที่จะสามารถรายงานความคืบหน้าของลูกค้าแต่ละรายให้ผู้บังคับบัญชาและลูกค้าได้รับทราบ เนื่องจากวิธีการดังกล่าวเป็นการแก้ไขระดับสายงานหรือระดับปฏิบัติการที่ใช้งบประมาณน้อยและสามารถแก้ไขได้ทันที

องค์ความรู้ใหม่

ในการศึกษาคั้งนี้ พบปัญหาในด้านคุณภาพการบริการ และความกังวลของลูกค้าต่อหลักเกณฑ์สินเชื่อ ดังนั้น ธนาคารออมสินควรเพิ่มบริการพิเศษสำหรับกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นกลุ่มเกษียณอายุและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เช่น สินเชื่อสวัสดิการข้าราชการเพื่อการศึกษา หรือสินเชื่อสวัสดิการข้าราชการเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการ เพิ่มบริการพิเศษโดยปรับลดอัตราดอกเบี้ยกับกลุ่มลูกค้าพนักงานราชการและข้าราชการควบคู่กับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อให้บริการสินเชื่อสวัสดิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรขยายวงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน สำหรับลูกค้าที่ต้องการเงินด่วน แต่ไม่ต้องการวงเงินที่สูงและระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เกิน 12 เดือน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ธนาคารออมสินควรพิจารณาแนวทางที่ผู้วิจัยเสนอแนะไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์เกี่ยวกับการเพิ่มบริการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าพนักงานราชการและข้าราชการ การเพิ่มโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขพิเศษของสินเชื่อสวัสดิการ เพื่อลดความกังวลของกลุ่มลูกค้า ควบคู่กับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อให้บริการสินเชื่อสวัสดิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะที่ในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากสินเชื่อมีหลายประเภทที่แตกต่าง และสินเชื่อของแต่ละสถาบันการเงินก็มีความแตกต่างกัน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาเปรียบเทียบจุดเด่นจุดด้อยของสินเชื่อสวัสดิการของสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อทราบถึงจุดเด่นจุดด้อยของแต่ละสถาบันการเงิน ซึ่งจะสามารถนำผลการศึกษามาพัฒนาเงื่อนไขของสินเชื่อในอนาคตได้

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเป็นการศึกษาถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อของสำนักงานอนุมัติสินเชื่อในพื้นที่ เนื่องจากเป็นหน่วยงานสุดท้ายที่จะพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยเป็นการศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการอนุมัติสินเชื่อของสำนักงานอนุมัติสินเชื่อ จะทำให้กระบวนการทำงานด้านสินเชื่อมีความครบถ้วน สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่สามารถลดความกังวลของลูกค้าในการสมัครสินเชื่อต่าง ๆ เนื่องจากในปัจจุบันมีการสื่อสารถึงขั้นตอน ความยุ่งยากในการสมัครและอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงินต่าง ๆ ดังนั้นถ้าสามารถศึกษาวิจัยปัจจัยที่สามารถลดความกังวลของลูกค้าในการสมัครสินเชื่อต่าง ๆ ได้ จะเกิดประโยชน์กับสถาบันการเงินเป็นอย่างมาก

เอกสารอ้างอิง

- จงจิตาพา นิตย่นราและแสงดาว ประสิทธิ์สุข. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 13 ปี การศึกษา 2561 วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2561* (หน้า 784-793). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เจษฎา ธีรเมือง. (2560). *คุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชนาธิป สุกณา. (2563). *แนวทางการแก้ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาแม่ใจ*. การศึกษาอิสระมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนาคารออมสิน. (2565). *รายงานประจำปี 2565*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2567 จาก <https://www.gsb.or.th/about/anrp/>.
- ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2565). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มยุรา สาลี และสิริพันธ์ วงศ์อินทวัง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพบริการ Mobile Banking (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13 ปีการศึกษา 2561* วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2561 (หน้า 784-793). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2565). *เคล็ดลับการตลาดบริการ: The secret of service marketing* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอนด์ บัคส์.
- สุดาพร ฤกษ์ทนต์. (2558). *หลักการตลาดสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.