

คุณภาพการให้บริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง ในเขตชุมชนถนนบางปลา*

THE SERVICE QUALITY OF THE EMPLOYEES AT A FINANCIAL LOAN COMPANY IN BANG PLA ROAD COMMUNITY

สุรพศ อินทรประสิทธิ์*, ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจจา

Surapot Intaraprasit*, Andchinnaso Visitnitikija

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Master of Business Administration, Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: surapot04@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา 2) ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลาจำแนกตามข้อมูลบุคคล โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t-test, F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงผู้มีอายุ 31 - 40 ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจและการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, บริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์, ชุมชนถนนบางปลา

Abstract

This research aims to 1) Examine the service quality of loan officers at a financial loan company in the Bang Pla community, 2) Assess customer satisfaction with the services provided by the loan officers at the same company, and 3) Compare customer satisfaction across different demographic groups. A sample of 400 respondents was selected for the study, and data were

* Received August 15, 2024; Revised October 3, 2024; Accepted October 13, 2024

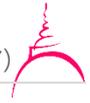
collected using a questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics (percentage and mean), t-tests, F-tests (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis. The majority of respondents were female, aged between 31 - 40 years, employed in the private sector, with an education level below a bachelor's degree, and an average monthly income of less than or equal to 20,000 THB. Overall, the service quality and customer satisfaction were rated at the highest level. There was no statistically significant difference in customer satisfaction among different demographic groups at the .05 significance level. The service quality dimensions - tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy - significantly influenced customer satisfaction at the .01 significance level.

Keywords: Service Quality, Financial Loan Company, Bang Pla Community

บทนำ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้จัดทำแบบสำรวจภาวะและแนวโน้มการปล่อยสินเชื่อ (Credit Conditions Survey) ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลงานด้านสินเชื่อของสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Banks) โดยสำรวจเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อสร้างความเข้าใจในการวิเคราะห์สินเชื่อที่ครบถ้วนและลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารกลางในหลายประเทศได้ทำการสำรวจดังกล่าวมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) การมองหาสินเชื่อถูกกฎหมาย ถือเป็นทางออกสำหรับปัญหาทางการเงินที่ดีที่สุด แต่การเป็นแค่บริการที่ถูกกฎหมายเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ และจำเป็นต้องมองหาโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของคุณให้ได้มากที่สุดด้วย เพื่อที่จะทำให้แน่ใจได้ว่า สิ่งที่ดีตัดสินใจลงใจไปมีความคุ้มค่า และตรงกับความต้องการของตัวเองในช่วงเวลานั้น ๆ ได้มากที่สุด (Refinn, 2566) สินเชื่อช่วยให้ผู้ขอสินเชื่อได้รับเงินสดเพื่อไปใช้ได้ทันที และผ่อนชำระคืนได้นานหลายปี มีประโยชน์ทั้งการเป็นเงินก้อนยามฉุกเฉิน เช่น การรักษาพยาบาล การจ่ายค่าเทอมลูก เป็นต้น หรือประโยชน์ทางด้านธุรกิจ เช่น การนำเงินที่ได้ไปหมุนธุรกิจให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ หรือการนำเงินที่ได้ไปขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างรวดเร็ว การขอสินเชื่อช่วยให้เราสามารถนำเงินไปใช้ได้ทันที แต่ก็มีสิ่งแลกเปลี่ยนคือดอกเบี้ย ซึ่งจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาในการผ่อนชำระ ยิ่งสินเชื่อยิ่งมีระยะเวลาสัญญานาน ยิ่งมีภาระดอกเบี้ยที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ควรเลือกระยะเวลาผ่อนชำระให้สั้นที่สุดเท่าที่เราจะสามารถผ่อนได้ นอกจากนี้ยังควรระวังเรื่องการใช้จ่ายเงินเกินตัว ควรแน่ใจเรื่องความสามารถในการชำระของเราเอง ไม่ให้เกิดการผิดนัดชำระซึ่งจะส่งผลต่อเครดิตของเราและส่งผลกระทบต่อ การได้รับบริการทางการเงินในอนาคตได้ และหากเป็นสินเชื่อประเภทที่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน เราอาจถูกยึดหลักทรัพย์เหล่านั้นซึ่งอาจมีมูลค่ามากกว่าจำนวนเงินกู้ จะเห็นได้ว่าบริการสินเชื่อนั้นหากเราวางแผนล่วงหน้า และนำเงินจากสินเชื่อไปใช้ให้เกิดประโยชน์ก็จะช่วยให้เราได้อย่างมากทั้งในชีวิตส่วนตัวและด้านธุรกิจ แต่หากขาดการวางแผนที่ดี และนำเงินไปใช้จ่ายอย่างไม่เกิดประโยชน์ก็จะเป็นภาระให้เราได้ภายหลัง และหากใครกำลังมองหาสินเชื่ออยู่ ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อบ้าน สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าต่างๆ (Lucky Leasing, 2565)

ในปัจจุบัน การขอสินเชื่อสามารถทำได้หลากหลายช่องทาง ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ แต่เราจะแน่ใจได้อย่างไรว่ากำลังยื่นขอสินเชื่อที่ถูกกฎหมายจากสถาบันการเงินที่เชื่อถือได้จริง วันนี้เรามีคุณสมบัติสำคัญและข้อดีของสินเชื่อที่ถูกกฎหมาย รวมทั้งเคล็ดลับในการขอสินเชื่อให้ได้รับการอนุมัติอย่างรวดเร็วมาฝากกันเมื่อสินเชื่อยังมีให้เลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินหลากหลายแห่ง การพิจารณาเลือกสินเชื่อที่ถูกต้องตามกฎหมายอาจทำได้ยากขึ้นเพื่อป้องกันการถูกคิดอัตราดอกเบี้ยที่ไม่ยุติธรรมหรือปัญหาต่าง ๆ ในภายหลัง นี่คือ คุณสมบัติสำคัญที่คุณต้อง



ตรวจเช็คอย่างรอบคอบ เพื่อให้มั่นใจว่าสินเชื่อที่เลือก เป็นสินเชื่อที่ต้องตามกฎหมายนั้นเองธนาคารแห่งประเทศไทย หรือ ธปท. มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการระบบเศรษฐกิจและการเงินในประเทศให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย และกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยคุณสามารถตรวจเช็ครายชื่อแอปรวมทั้งสถาบันการเงินที่ปล่อยสินเชื่อ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย การกู้เงินกับสินเชื่อที่ถูกต้องตามกฎหมาย จะมีการทำสัญญาที่ชัดเจนและเป็นธรรมตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยและการเก็บข้อมูลผู้กู้เป็นความลับ หมดหวังว่าเอกสารหรือข้อมูลส่วนตัวจะรั่วไหลได้เลยไม่ว่าจะเป็นการกู้เงินผ่านออนไลน์หรือใช้บริการที่สาขา หากเป็นสินเชื่อที่ถูกต้องตามกฎหมาย สถาบันการเงินจะระบ้อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทเอาไว้ชัดเจน โดยอัตราดอกเบี้ยจะต้องไม่เกินที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งระบุค่าธรรมเนียม ค่าบริการ เบี้ยปรับ และเงื่อนไขอื่น ๆ เอาไว้อย่างครบถ้วน (CardX, 2565)

คุณภาพของการบริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์มีความสำคัญอย่างมาก เพราะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งในภาคการเงินนั้น ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก การให้บริการที่มีคุณภาพสูงสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระยะยาวและช่วยเพิ่มฐานลูกค้าและนอกจากนี้คุณภาพการบริการที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดข้อร้องเรียนและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทได้ในระยะยาว การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูงอย่างภาคการเงิน

จากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา เพื่อนำผลจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลาจำแนกตามข้อมูลบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ แบบสอบถาม โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้มีแหล่งข้อมูลแยกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา โดยให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากตำรา รายงานการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต



2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลาเลือกตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบความคิดประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลาโดยเป็นข้อคำถามแบบ มาตรการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับของลิเคอร์ต (Likert) ดังนี้ 5 = สำคัญมากที่สุด, 4 = สำคัญมาก, 3 = สำคัญปานกลาง, 2 = สำคัญน้อย, 1 = สำคัญน้อยที่สุด และ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา โดยเป็นข้อคำถาม แบบมาตรการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับของลิเคอร์ต (Likert) ดังนี้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1) การหาค่าความเที่ยงตรง ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เป็นอาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และมีประสบการณ์ในการสอนไม่น้อยกว่า 10 ปี ประเมินและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 (Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K., 1977) ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้โดยมีค่า IOC เท่ากับ .807 2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 40 คน ด้วยวิธีของ Cronbach แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า ความเชื่อมั่น เท่ากับ .968

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจาก การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งตำรา เอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2 ข้อมูลที่ได้จาก การตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย และการรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองระหว่าง เดือน พฤศจิกายน 2567 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2568

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t test), การทดสอบค่าเอฟ (F test) แบบ One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	195	48.75
	หญิง	205	51.25
	รวม	400	100.00



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	79	19.75
	31 - 40 ปี	154	38.50
	41 - 50 ปี	89	22.25
	51 - 60 ปี	70	17.50
	60 ปีขึ้นไป	8	2.00
	รวม	400	100.00
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	139	34.75
	พนักงานบริษัทเอกชน	189	47.25
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	5.50
	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	50	12.50
	อื่น ๆ โปรดระบุ	0	0.00
รวม	400	100.00	
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	247	61.75
	ปริญญาตรี	152	38.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.25
	รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000	193	48.25
	20,001 - 30,000 บาท	162	40.50
	30,001 - 40,000 บาท	40	10.00
	40,001 - 50,000 บาท	3	0.75
	มากกว่า 50,000 บาท	2	0.50
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 205 คน ร้อยละ 51.25 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 154 คน ร้อยละ 38.5 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน 189 คน ร้อยละ 47.25 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 247 คน ร้อยละ 61.75 เป็นผู้ที่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 193 คน ร้อยละ 48.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา

คุณภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.82	0.36	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือ และ ความไว้วางใจ	4.78	0.39	มากที่สุด
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	4.78	0.38	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจ	4.76	0.38	มากที่สุด
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.30	มากที่สุด
รวม	4.78	0.33	มากที่สุด



จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดทั้ง 5 รายการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.35864) ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.39285) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.38495) การให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.38344) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.78$, SD = 0.29764) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา

ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.80	0.39	มากที่สุด
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	4.77	0.38	มากที่สุด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.78	0.38	มากที่สุด
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.75	0.40	มากที่สุด
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	4.78	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทั้ง 5 รายการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.38789) การให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.3848) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.37813) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.40321) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.39291) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา จำแนกตามข้อมูลบุคคล

ข้อมูลบุคคล	ความพึงพอใจในการให้บริการ		P	ผลการทดสอบ
	T	F		
เพศ	-0.004			ไม่แตกต่าง
อายุ		0.668	0.61*	ไม่แตกต่าง
อาชีพ		0.548	0.65*	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา		0.034	0.98*	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		0.131	0.91*	ไม่แตกต่าง

*p<.05

จากตารางที่ 4 พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา



ตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัท
สินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา

คุณภาพการให้บริการ	B	Std.	Beta	t	p	ผลการ
		Error	Beta			ทดสอบ
(ค่าคงที่)	0.298	0.104		2.85	0.00	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.185	0.037	0.187	4.94	0.00	มีอิทธิพล
ความน่าเชื่อถือ และ ความไว้วางใจ	0.119	0.041	0.132	2.92	0.00	มีอิทธิพล
การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	0.183	0.041	0.199	4.45	0.00	มีอิทธิพล
การให้ความมั่นใจ	0.233	0.038	0.253	6.20	0.00	มีอิทธิพล
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	0.27	0.046	0.228	5.82	0.00	มีอิทธิพล

*p<.01

จากตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา พบว่า คุณภาพการให้บริการ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อความต้องการบริการ และความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา จากการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ และ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความต้องการบริการ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีณี นัยแนบ และคณะ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (วาทีณี นัยแนบ และคณะ, 2565) สอดคล้องกับงานวิจัย โมลี ชุกกลิ่นหอม ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (โมลี ชุกกลิ่นหอม, 2564) ผลการศึกษางานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในด้านวิธีการศึกษาและผลลัพธ์ที่ได้รับ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการในทุกด้านต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา จากการศึกษาพบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่ก้าวหน้า ในภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศพร ฉะยุนทศ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัด สมุทรสาครพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัด สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (เกศพร ฉะยุนทศ, 2564) ผลการศึกษานี้สามารถทำได้จากการนำเสนอผลการวิจัยในด้านบริการลูกค้า และการเงิน รวมถึงการเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกันจากหลายแหล่งนั้นช่วยเสริมความน่าเชื่อถือให้กับข้อสรุปได้



ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมวิมล สุขเสริม และ ปยุดา อิงคสมภพ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจรายย่อยของธนาคารออมสิน สาขา กันทรารมย์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจรายย่อยของธนาคารออมสิน สาขา กันทรารมย์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน (ธรรมวิมล สุขเสริม และปยุดา อิงคสมภพ, 2565) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาสุมินทร์ จินดาประกาย ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัวพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ญาสุมินทร์ จินดาประกาย, 2561)

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลาภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความต้องการบริการ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จึงเห็นว่าผู้ให้บริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา ควรรักษาคุณภาพของการให้บริการของพนักงานบริษัทสินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลา โดยมีข้อเสนอแนะทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้บริหารของบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการแต่งกายที่สะอาด สุภาพ เรียบร้อย เพื่อให้เป็นมาตรฐานและเป็นหน้าเป็นตาของบริษัท พนักงานมีการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกและมีการให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลของสินเชื่อที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่ได้รับจากการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ผู้บริหารของบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดลำดับคิวการใช้บริการอย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับตัวลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานมีทักษะในการให้บริการที่ คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในขั้นตอนการทำสัญญาให้กับลูกค้า พนักงานให้ความช่วยเหลือในการให้บริการสินเชื่อเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรกเพื่อบอกต่อและแนะนำผู้ที่สนใจเข้ามาใช้บริการ 3) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ ผู้บริหารบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการสุภาพอ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดีในการบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจในการรับบริการ พนักงานให้บริการที่เป็นประโยชน์ และแจ้งรายละเอียดในการทำสัญญาทุกขั้นตอน และพนักงานมีการอธิบายให้เข้าใจเกี่ยวกับดอกเบี้ยและเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจเพื่อให้กับลูกค้าเกิดความไว้วางใจและแสดงถึงความโปร่งใสในการใช้บริการของลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจ ผู้บริหารของบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการทำให้เกิดความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ พนักงานมีการแจ้งถึงอัตราดอกเบี้ยที่ชัดเจนและโปร่งใสเพื่อแสดงความบริสุทธิ์ใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า และพนักงานมีความสามารถ ความชำนาญในการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำสัญญาให้ทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ 5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารของบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่อง การสนใจและเอาใจใส่กับลูกค้าเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและรวดเร็วในการทำสัญญา พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญต่อลูกค้าเพื่อที่จะให้ลูกค้าใช้บริการกับทางบริษัทไปอย่างยาวนานและพนักงานมีการยืดระยะเวลาในการชำระให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้ลูกค้าวางแผนทางการเงินให้กับตัวลูกค้าเอง และ ลูกค้ายังมีความประทับใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท



สินเชื่อเงินทุนหลักทรัพย์แห่งหนึ่งในเขตชุมชนถนนบางปลาในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- เกศพร เฉยขุนทด. (2564). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร. เรียกใช้เมื่อ 15 มิถุนายน 2567 จาก <https://shorturl.asia/S57LM>
- ญาสุมินทร์ จินดาประกาย. (2561). คุณภาพการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). รายงานภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ. เรียกใช้เมื่อ 23 มิถุนายน 2567 จาก <https://shorturl.asia/CHXRV>
- ธรรมวิมล สุขเสริม และปยุดา อิงคสมภพ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจรายย่อยของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารกลยุทธ์และความสามารถทางการแข่งขันองค์กร, 1(1), 44 -59.
- โมลี ชุกกลิ่นหอม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาพระประแดง. เรียกใช้เมื่อ 23 มิถุนายน 2567 จาก <https://shorturl.asia/QLIDb>
- วาทีณี น้อยเนบ และคณะ. (2565). คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เรียกใช้เมื่อ 23 มิถุนายน 2567 จาก <https://shorturl.asia/YrLk3>
- CardX. (2565). Advantages and features of legal loans. Retrieved June 10 , 2567, from <https://shorturl.asia/qQYP4>
- Lucky Leasing. (2565). Benefits of Loans. Retrieved June 3, 2567, from <https://shorturl.asia/YuPti>
- Refinn. (2566). Recommend legal loans. Retrieved June 23 , 2567, from <https://shorturl.asia/HAL70>
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Tijdschrift voor Onderwijsresearch, 2(2), 49-60.