

ความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อ องค์กรชุมชนธนาคารออมสิน

SATISFACTION BY SAVING GROUP FOR PRODUCTION ON SERVING CORPORATE CREDIT
OF THE GOVERNMENT SAVING BANK

ธนาชัย สุขวณิช¹

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน ตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน มีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อชุมชน ธนาคารออมสิน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ดำเนินงาน มีความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ธนาคารได้นำเอาปัญหาอุปสรรคไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงโครงการได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ

¹ ดร., อาจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Abstract

The objectives of this research were to study the level of satisfaction by saving group for production per serving corporate credit of The Government Savings Bank (GSB). The populations of this study research were of saving group for production per serving credit organizations of The Government Savings bank 200 using Taro Yamane propagation 0.05 the tools used questionnaire. Statistics used to analyze the data were percentage, mean.

The findings found that: the satisfaction by saving group for production per serving credit organizations of The Government Savings bank is at high level. Found by saving group for production per serving credit organizations of The Government Savings bank clear at high level. Minor officials transparency at a high level and officials remove the barriers to analyze find ways to improve project appropriately is moderate level at the lowest average.

Keywords: Satisfaction, Serving

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันได้มีการตั้งกลุ่มองค์กรการเงินชุมชนขึ้นทั่วประเทศ และองค์กรการเงินชุมชนที่ได้รับความนิยมในการจัดตั้งมากที่สุด คือ องค์กรการเงินชุมชนประเภทออมทรัพย์เพื่อการผลิตและเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตเป็นองค์กรการเงินชุมชนที่ได้รับความนิยมจัดตั้งนั้น เกิดจากการที่กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตเป็นองค์กรการเงินชุมชนที่มีการรวมตัวของชาวบ้านเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางเศรษฐกิจและสังคม โดยการประหยัดและสะสมทรัพย์เพื่อเป็นทุนให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อนกู้ยืมไปใช้ลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพิ่มสวัสดิการของครอบครัวเป็นสำคัญ (กรมพัฒนาชุมชน, 2541) นอกจากนี้กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตยังเป็นแหล่งทุนที่สำคัญของกลุ่มการผลิตต่างๆ ทั้งการผลิตทางการเกษตร และวิสาหกิจชุมชน โดยมีการขยายไปสู่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องและสามารถนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจชุมชนที่เข้มแข็งได้

การศึกษาข้อมูลในเบื้องต้น จึงได้พบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อที่จะนำไปหมุนเวียนให้แก่สมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ในการประกอบอาชีพทั้งทางด้านการผลิตทางการเกษตร การประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน หรือแม้กระทั่งการผลิตสิ่งของที่มาจากครัวเรือนเช่นการทอผ้า การย้อมผ้า การสานสิ่งของที่ทำมาจากไม้ไผ่ เป็นต้นจากปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงแหล่งทุน และการให้บริการของสถาบันการเงินทางด้านสินเชื่อดังกล่าว ทำให้สมาชิกหลายคนในกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ยอมรับถึงสิ่งที่เกิดขึ้นว่าการทำงานทุกอย่างย่อมมีปัญหา โดยเฉพาะปัญหาการสื่อสาร และข้อบกพร่องต่างการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ดังที่ Crosby (1979) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้สินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาเพื่อนำมาประเมิน และการวิเคราะห์การให้บริการสินเชื่อขององค์กรชุมชนธนาคารออมสินที่มีต่อกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ การพัฒนาด้านการบริการสินเชื่อของสถาบันการเงินของภาครัฐและเอกชน ต่อการเข้าถึงแหล่งทุนของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ตลอดจนบริษัท ห้างร้าน และประชาชนทั่วไปในอนาคตได้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยคุณภาพการให้บริการตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้ Morse (อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นก็จะลดลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแทน ในทางเดียวกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้นทันที Shelly (อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข, 2538) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ เป็นความรู้สึกในทางบวกและเป็นความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข Chaplin (อ้างถึงใน นันทพร ดำรงพงศ์, 2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการที่เกิดขึ้นจากภูมิหลังของผู้ใช้บริการเอง รวมถึงความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ และประสบการณ์ในการให้บริการ โดยความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งเกิดจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าภายนอกก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจ และมนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขาย ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการ ให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ Stanton, Etzel and Walker (1994) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ” นวลฉวี รัตตสุข (2543) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ 1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความ

ต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร 2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น 3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก 4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่าการบริการ คือกิจกรรมที่เป็นนามธรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่าย

วิธีการวิจัย

เพื่อการการวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา โดยแยกเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา โดยแยกเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (อ้างอิงในประคอง กรณสูตร, 2538) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

$$n = \text{จำนวนของขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา}$$

$$e = \text{ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ในการศึกษานี้กำหนดเท่ากับ .05}$$

แทนค่า

$$n = \frac{400}{1+400(.05)^2} = 200$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะตรวจรายการ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน ลักษณะคำถามเป็นแบบส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนตามแนวคิดของ Likert, Best and Khan (1993) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากความหมายของความพึงพอใจ แนวทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการบริการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน เพื่อให้ได้แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 กำหนดขอบเขตคำถาม และร่างให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดสระบุรี โดยแยกเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวน 30 คน

3.4 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนนและหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α - Cronbach's alpha coefficient) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไว้ว่า ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (นพพร ธนะชัยพันธ์, 2555) ในการทดลองใช้เครื่องมือครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

3.5 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา โดยแยกเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวนทั้งสิ้น 200 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิเคราะห์

5.2 นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามในลักษณะตรวจรายการ (Check list) โดยทำเครื่องหมาย / ลงในวงเล็บของตัวเลือกตามมาตรฐานที่กำหนด ดำเนินการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง

5.3 นำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Skating scale) ตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนจากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541) อันตรภาคชั้น (Interval) = พิสัย (Range) จำนวนชั้น (Class)

5.4 นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อ 3.5.3 เทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1) การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC: Item Objective Congruence Index)

$$\text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยใช้สูตร

เมื่อ IOC แทน ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α - Cronbach's alpha coefficient) (นพพร ธนะชัยจันทร์, 2555)

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (%)

2) การวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน ด้วยการนำสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 เพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ส่วนมากมีอายุ 40-49 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71 มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และมีอายุ 30-39 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ส่วนมากมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 สถานภาพหม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ส่วนมากมีอาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และมีอาชีพค้าขาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ส่วนมาก มีรายละรายได้ 4,000 - 10,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน มีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อชุมชน ธนาคารออมสิน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.92) อยู่ในระดับมากรองลงมาคือเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ดำเนินงาน มีความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) และเจ้าหน้าที่ธนาคารได้นำเอาปัญหาอุปสรรคไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงโครงการได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.44)

อภิปรายผล

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน มีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสินมีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ดำเนินงานมีความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ธนาคารได้นำเอาปัญหาอุปสรรคไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงโครงการได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภาศิริชัยวัฒนกุล (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการของพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ ประดับทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาปากน้ำชุมพร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาปากน้ำชุมพร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาปากน้ำชุมพร ในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต มีการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสหกรณ์ 7 ข้อ เป็นแนวทางที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ใช้ในการพัฒนาสหกรณ์ให้ผ่านระดับมาตรฐาน สามารถบริการสมาชิก โดยสมาชิกเห็นความสำคัญในการเป็นเจ้าของสหกรณ์ เป็นเครื่องมือในการประเมินความก้าวหน้า ในการดำเนินการของสหกรณ์ เพราะฉะนั้นอยู่ที่คณะกรรมการสหกรณ์จะเข้าใจในเนื้อหาหรือให้ความสำคัญของนโยบายไปปฏิบัติหรือไม่ ถ้านำไปปฏิบัติก็จะเป็นผลต่อการบริหารจัดการจัดการของสหกรณ์ตามเป้าหมาย ดังนั้น สิ่งที่เป็นของคณะกรรมการดำเนินการจะต้องปฏิบัติ ได้แก่ การที่คณะกรรมการของสหกรณ์จะต้องมีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือนตามที่ข้อบังคับของสหกรณ์กำหนด เนื่องจากการประชุมคณะกรรมการดำเนินการจะเป็นการนำข้อมูลต่างๆ ในการดำเนินกิจการของสหกรณ์เข้าพิจารณาผลการดำเนินงานในรอบเดือนของสหกรณ์ จึงให้กระบวนการทำงานมีระบบ ข้อที่รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ดำเนินงาน มีความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ดังที่ Parasuraman et. al. (1988) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ได้ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การที่ผู้ให้และเจ้าหน้าที่ธนาคารได้นำเอาปัญหาอุปสรรคไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงโครงการได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ควรให้เจ้าหน้าที่ธนาคารได้นำเอาปัญหาอุปสรรคไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงโครงการได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำวิจัยเรื่องคุณภาพของการใช้บริการและศึกษาถึงระดับความคาดหวังต่อการให้บริการต่างๆ ของธนาคารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2541). **ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง**. กรุงเทพฯ: ชนะการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ ประดับทอง. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาชุมพร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- นพพร ธนะชัยพันธ์. (2555). **สถิติเบื้องต้นสำหรับวิจัย**. กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒน์.
- นวลฉวี รตางศุ. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช**. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- นันทนา ดำรงพงศ์. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ประคอง กรรณสูตร. (2538). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์).
- สุทธิ ปันมา. (2535). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์**. (ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- โสภา ศิริชัยวัฒนกุล. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาทุ่งตะโกจังหวัดชุมพร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- Crosby, P. B. (1979). **Quality is free**. New York: McGraw-Hill.
- Likert, Best & Khan. (1993). **New Way Management Conflict**. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988, Spring). WERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of marketing**, (64), 12-40.
- Stantan, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (1994). **Marketing 10th ed**. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1970). **An introductory analysis**. Tokyo : Aoyama Gakuin University.