

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกค้าหนี้

ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

Satisfaction on Customers Debt Service in

Debt Control and Management Service Center in District,Prakanong

ศิริขวัญ คงสมุทร

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sirikhwan Kongsamut

E-mail:Sirikhwan\_v@hotmail.com

Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยความเชื่อมั่นคุณภาพ การให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกค้าหนี้ ธนาคารออมสิน ศูนย์ ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ประเภทสินเชื่อ จำนวนการเข้ารับบริการ ประเภทลูกหนี้ และเขตพื้นที่ลูกหนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ คือ ลูกหนี้ที่เข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น 0.933 โดยจำแนกค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยความเชื่อมั่นคุณภาพการ ให้บริการอยู่ที่ 0.866 และค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกค้าหนี้ ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง มีความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.894 วิเคราะห์ข้อมูลโดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหา ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ แก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงอยู่ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** ความเชื่อมั่น; ความพึงพอใจ; ธนาคารออมสิน

## ABSTRACT

The purposes of this independent studies aimed at demographic factors and trust for servicing's quality which affect the influential Satisfaction on Customers Debt Service in Debt Control and Management Service Center in District,Prakanong by demographic factors ,including gender ,age ,education level ,status ,occupation ,income ,the kind of loan ,time ,the hind of debt and loan's areas.

A simple was selected from 200 cases were included as a sample debtors who use a service Service in Debt Control and Management Service Center in District,Prakanong.The research instrument were Likert Scale of 5 levels.The questionnaire at the 0.933 level of reliability by servicing's quality factors have questionnaire at the 0.866 level of reliability and satisfaction on Customers Debt Service in Debt Control and Management Service Center in District,Prakanon factors have questionnaire at the 0.894 level of reliability. According to statistics used for hypothesis testing ,Independent Sample t-test was used to investigate the different between two Independent groups while One-way ANOVA and Regression.

The finding indicated that demographic factors had difference as result as undifference. Moreover, trust for servicing's quality factors influential Satisfaction on Customers Debt Service in Debt Control and Management Service Center in District, Prakanong

**Keywords:** Trust, Satisfaction & Government Saving Bank

## บทนำ

ธนาคารออมสินมีนโยบายในการปล่อยสินเชื่อให้กับประชาชน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้ประเทศขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่อย่างไรก็ตามธนาคารออมสินก็ต้องมีมาตรการในการควบคุมอัตราการขยายตัวของหนี้ให้ต่ำที่สุดเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร และการควบคุมบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ

ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหา และติดตามหนี้อันเกิดหลังจากการปล่อยสินเชื่อ โดยการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบ แก้ไขตอบปัญหาให้ลูกค้าในการประนอมหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และตัวธนาคารออมสินเอง ให้มีการจัดการในการปล่อยสินเชื่อ การอนุมัติ และนิติกรรมได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นโครงสร้างการให้บริการของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้แบ่งออกเป็นศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตต่างๆ ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศไทย โดยในแต่ละศูนย์ควบคุมฯ ต้องรับผิดชอบดูแลในการแก้ไขปัญหาหนี้อันเกิดขึ้นจากการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าตามสถานการณ์ต่างๆ อีกทั้งยังต้องดำเนินวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร ในด้านการเสริมสร้างความสุข และอนาคตที่มั่นคงของประชาชน และเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีธรรมาภิบาล ซึ่งต้องทำให้สอดคล้องกับสภาพสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง จากอัตราการเจริญเติบโตของการปล่อยสินเชื่อ ย่อมทำให้การใช้บริการดังกล่าวมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ทำให้เห็นได้ว่าศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ต้องขยายขอบเขตในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงจึงตระหนักถึง ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ และปรับปรุงประสิทธิภาพให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อให้การบริหารงานศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงมีการยกระดับคุณภาพการบริการไปสู่มาตรฐานสากล และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

อย่างไรก็ตามศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงจึงศึกษาว่าลูกค้าประนอมหนี้ที่มาขอติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการ และขั้นตอน มากหรือน้อยอย่างไร และทำอย่างไรให้สอดคล้องต่อความพึงพอใจกับความต้องการของลูกค้าประนอมหนี้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านการขอรับการแก้ไขปัญหาเรื่องหนี้ ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตพระโขนง เพราะผู้ศึกษาเห็นว่างานบริการเป็นหัวใจหลักของงานธนาคารผลการวิจัยสามารถนำไป ปรับปรุง วางแผน และพัฒนา ประสิทธิภาพของการบริการของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงให้ตรงตามความพึงพอใจของลูกค้าให้มากที่สุด

### **วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลลูกค้าหนี้ที่ขอรับบริการการแก้ไขปัญหาหนี้ ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตพระโขนง

2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่ขอรับบริการแก้ไขปัญหานี้ ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

3. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ขอรับบริการแก้ไขปัญหานี้ ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลลูกหนี้กับความพึงพอใจต่อการบริการแก้ไขปัญหานี้ ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการของลูกค้ากับพึงพอใจต่อการบริการแก้ไขปัญหานี้ ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

### **สมมุติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลของลูกค้าที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจไม่ต่างกันต่อการเข้ารับแก้ไขปัญหานี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

2. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหานี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

### **ขอบเขตการศึกษา**

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับบริการแก้ไขปัญหานี้ของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบถึงลักษณะบุคคลของลูกค้าในการเข้ารับบริการในการแก้ไขปัญหานี้ของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

2. ทราบถึงข้อปรับปรุงด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. ทราบถึงข้อปรับปรุงของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับบริการแก้ไขปัญหานี้ของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

4. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของลักษณะบุคคล และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้ารับบริการในการแก้ไขปัญหานี้ของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

5. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้ารับบริการในการแก้ไขปัญหานี้ของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ(จามจรี จันทรัตน)ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลักการ  
ได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ 1.ด้านความ  
สะดวกที่ได้รับ 2.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4.ด้านระยะเวลาในการ  
ดำเนินการ 5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ(Maslow)ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของมนุษย์ว่า มนุษย์ทุกคนมี  
แรงผลักดันตนเองไปทางที่ดี และเป็นไปตามความต้องการของตน โดยมีเจตนาแน่วแน่และแรงมุ่งมั่นเพื่อให้  
บรรลุตามศักยภาพที่ตนคาดหวัง และมีความคาดหวัง ความต้องการเป็นลำดับๆไป ซึ่งประกอบไปด้วย 5  
ขั้นตอน 1.ความต้องการทางด้านร่างกาย 2.ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย 3.ความต้องการเป็น  
เจ้าของ และการมีส่วนร่วมในกลุ่ม 4.ความต้องการยอมรับนับถือยกย่อง 5.ความต้องการที่จะได้รับวาม  
สำเร็จตามความนึกคิดทุก

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ(สมิต สัจฉกร) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ  
หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายาม  
ยามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ(สุนันทา ทวีผล) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปดังนี้ 1.หลักความสอดคล้อง  
กับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ 2.หลักความสม่ำเสมอ 3.หลักความเสมอภาค 4.หลักความประหยัด 5.  
หลักความสะดวก

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์(Altman Taylor) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ต่อ  
องค์กรว่าจะปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์ มีคุณธรรมสูง และการบริการ ที่มีความรับผิดชอบ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ (Whitney)กล่าวว่า ความสัมพันธ์ คือความมั่นใจ  
ในการปฏิบัติต่อตนด้วยความซื่อสัตย์ และยุติธรรมของบุคคลหนึ่งคนหนึ่งที่กระทำต่อตนเอง

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ(Crosby) คุณภาพการให้บริการ คือ  
ทราบถึงเจตนาของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และให้บริการโดยไม่ผิดพลาด

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ(Kotler) ได้ให้จำกัดความของคุณภาพ  
การให้บริการ คือ การบริการโดยมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลที่รับบริการ ให้ได้รับ  
ความพึงพอใจบรรลุถึงเป้าหมายที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลนิภา หวังสุดดี (2559:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัท มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ต่อเดือนมีความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้งต่อปี ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ 08.30 – 11.30 น. โดยมีระยะเวลาการรอคอยการรับบริการ 15 – 30 นาที ประเภทที่ใช้บริการเจ็บป่วยทันตกรรม แหล่งได้รับข่าวสารอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการผลิต เป็นอันดับสองรองลงมา และอันดับสุดท้ายคือด้านอำนวยความสะดวก การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยพฤติกรรมการรับบริการ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาที่รับบริการ ระยะเวลาที่รอคอย ประเภทที่มาใช้บริการ ที่มีความแตกต่างซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ชนดล บุญคุ้ม(2556:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ และสัญชาติ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนคนไทย และต่างชาติ แรงงานต่างด้าว จำนวน 342 คน ผลการวิจัย ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการมากที่สุด ลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า เพศและสถานภาพของประชาชนต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่อายุ อาชีพ รายได้ และสัญชาติของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### วิธีการเก็บข้อมูล

1.ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบทดสอบให้กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง ณ ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง และ ในกรณีทีมงานติดตามหนี้ ไม่สามารถติดตามลูกหนี้ทางโทรศัพท์ได้ และลงพื้นที่ติดตามไปที่บ้านลูกหนี้ ก็จะนำแบบสอบถามไปแจกลูกหนี้ด้วย

2. มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2562 – 6 กรกฎาคม 2562 จำนวน 200 ชุด โดยเมื่อทำการเก็บรวบรวมแล้ว ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และแจกเพิ่มเติมในกรณีที่แบบสอบถามไม่ครบจำนวน เนื่องจากความไม่สมบูรณ์ และนำแบบสอบถามที่ถูกต้องตรวจบันทึกและให้คะแนนตามเกณฑ์

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

นำข้อมูลที่ได้มาใส่รหัส และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณทางสถิติดังต่อไปนี้ ในกรณีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ที่มารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง นำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยวิธีเชิงพรรณนา โดยการหาความถี่ และร้อยละ โดยการคำนวณด้วยสูตร ส่วนข้อมูลความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกหนี้ต่อการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง คำนวณค่าทางสถิติโดยวิธีเชิงพรรณนา โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) โดยกำหนดตัวแปรแบบลิเคิร์ทสเกล และการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ใช้วิธีทดสอบค่าที กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่มการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติการถดถอยอย่างง่าย ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### **ผลการวิจัย**

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

**1. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา** (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

ลูกหนี้เข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัท และน้อยที่สุดเป็นอาชีพรับจ้าง มีรายได้ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีประเภทสินเชื่อธนาคารประชาชน เข้ารับบริการครั้งแรก เป็นกลุ่มลูกหนี้ SM อยู่ในเขตพื้นที่พระโขนง

ในส่วนความคิดเห็นของลูกหนี้เข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง สำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความสำคัญมากถึงมากที่สุด โดยปัจจัยความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ มีความมั่นใจในการบริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสมระดับความคิดเห็นของลูกหนี้เข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ ระดับความสำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้ และระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไข

ปัญหาหนี้ ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงสำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความสำคัญมากถึงมากที่สุดโดยความพึงพอใจที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ ไม่รับสินบน และอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บริการรวดเร็ว

## 2.การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่าลูกหนี้ที่ใช้บริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงที่มีปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ประเภทสินเชื่อ จำนวนการเข้ารับบริการ ประเภทลูกหนี้ และเขตพื้นที่ลูกหนี้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 : พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง ร้อยละ 65

## ผลสรุปและข้อเสนอแนะ

### การอภิปราย

สมมุติฐานข้อที่ 1:ลูกหนี้ที่ใช้บริการที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ประเภทสินเชื่อ จำนวนการเข้ารับบริการ ประเภทลูกหนี้ และเขตพื้นที่ลูกหนี้มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ จำนวนการเข้ารับบริการ และเขตพื้นที่ลูกหนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยธนดล บุญคุ้ม(2556)ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามลำดับของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

และผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านประเภทลูกหนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยพวงผกา จินหนู(2555)ได้ศึกษาเกี่ยวกับการผัดนัต



ชำระหนี้ของลูกหนี้ปกติของสายลูกค้าธุรกิจรายปลีก ภาคนครหลวง 5 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาคุณลักษณะของลูกหนี้ปกติ ปัจจัยที่มีผลต่อการผัดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ปกติ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มลูกหนี้อยู่ในกิจการผลิตสินค้า และมีประสบการณ์น้อยในการทำธุรกิจ

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของชลนิภา หวังสุดดี (2559) ได้ศึกษาเรื่องได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 12 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยพฤติกรรมการรับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาที่รับบริการ ระยะเวลาที่รอคอย ประเภทที่มาใช้บริการ ที่มีความแตกต่างซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อีกทั้งผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของศศิภา ไชยชาญ(2558)ได้ศึกษาปัญหาการจัดการหนี้สินอันเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกหนี้บุคคลธรรมดาซึ่งประสบปัญหาทางการเงิน พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการประนอมหนี้จะเป็นกลุ่มที่มีประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนงซึ่งสอดคล้องกับมะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์(2556)ได้ศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ ภาพลักษณ์องค์กร และความภักดีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค การซื้อซ้ำ ใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าทั้งหมด 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า คือปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยความภักดี ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยความภักดีด้านการซื้อซ้ำ/ใช้บริการซ้ำไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทฤษฎีของ Whitney(2553) ว่า ความเชื่อมั่น คือความมั่นใจในการปฏิบัติต่อตนด้วยความความซื่อสัตย์ และยุติธรรมของบุคคลหนึ่งคนหนึ่งที่กระทำต่อตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler(2556) ได้ให้จำกัดความของคุณภาพการให้บริการ คือ การบริการโดยที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลที่รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจบรรลุถึงเป้าหมายที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหานี้ของลูกค้า ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตพระโขนง ดังนั้นพนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพิจารณาวางแผนการบริหารจัดการหรือนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไข และปรับปรุง ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดข้อเสนอแนะดังนี้คือ

1. ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ประเภทสินเชื่อ จำนวนการเข้ารับบริการ ประเภทลูกหนี้ และเขตพื้นที่ลูกหนี้ที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหานี้ แตกต่างกัน ก็ตาม อย่างไรก็ตามแล้วผู้บริหารหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องก็ควรต้องทราบถึงพฤติกรรมของกลุ่มคนในแต่ละอาชีพ อายุ ฯลฯ ว่ามีความความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหานี้เพราะอะไร เพื่อที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้ตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง

2. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแก้ไขปัญหานี้ของลูกค้า ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จากผลการวิจัยพบว่าลูกหนี้มีความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับมีความมั่นใจในการบริการมากที่สุด ดังนั้นลูกหนี้ต้องการความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการแนะนำหลักในการปฏิบัติ และการแนะนำข้อมูล ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งในจุดนี้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเตรียมพนักงานให้พร้อมทั้งในเรื่องของการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง และรวดเร็ว และรวมถึงเรื่องอื่นๆด้วย

### เอกสารอ้างอิง

กรัณธา บจก (2552).ประนอมหนี้. ค้นหามาเมื่อ 5 กรกฎาคม 2562,จาก

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:H8Zcl0p68yEJ:karanta200>

[7.blogspot.com/2009/10/composition.html+&cd=9&hl=en&ct=clnk&gl=th](http://7.blogspot.com/2009/10/composition.html+&cd=9&hl=en&ct=clnk&gl=th)

กำหนดจัดการคุณภาพโดยรวม.แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ.ค้นหาเมื่อ 28 มิถุนายน 2562,

จาก [https://definetotalqualitymanagement.blogspot.com/2011/12/blog-post\\_7795.html](https://definetotalqualitymanagement.blogspot.com/2011/12/blog-post_7795.html)

งานเลขานุการกิจและสาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

คู่มือ – เทคนิคการให้บริการด้วยใจ.ค้นหาเมื่อ 7 มิถุนายน 2562,จาก

<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc>

- ชลนิภา หวังสุดดี.(2559).ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯเขตพื้นที่ 12.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชุตินันท์ สงวนประสิทธิ์.(2561).ทำความรู้จัก “หนี้เสีย” หรือ NPL ของสถาบันการเงิน ต้นเหตุที่ทำให้ ดอกเบี้ยพุ่งแพง! ค้นหาค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2562,จาก <https://brandinside.asia/npl-non-performing-loan-financial-make-interest-rate-high/>
- ณัฐพัชร์ วงษ์เหรียญทอง.(2561).พีระมิตความต้องการ.ค้นหาค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2562,จาก <https://www.nuttaputch.com>
- ชนดล บุญคุ้ม.(2556).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธนาคารออมสิน.(2558).ประวัติความเป็นมาธนาคารออมสิน.ค้นหาค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.gsb.or.th/about-us/history-bank.aspx>
- ธนาคารออมสิน.(2561).เรื่องการกำหนดกำหนดเขตควบคุมบังคับบัญชาของธนาคารออมสิน เขตควบคุมและบริหารหนี้ ค้นหาค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2562 จาก [http://gsnet.gsb/department\\_mir/rmd.odg/kumsung15-2561.htm](http://gsnet.gsb/department_mir/rmd.odg/kumsung15-2561.htm)
- ธนาคารออมสิน.ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ.ค้นหาค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2562, จาก [https://www.gsb.or.th/GSB\\_Loans.aspx](https://www.gsb.or.th/GSB_Loans.aspx)
- นางลักขมี สารบรรณ.คุณภาพ.ค้นหาค้นเมื่อ วันที่ 10 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/189885>
- นายอนุรักษ์ นิยมเวช.(2554). การประนอมหนี้ภายใต้พระราชบัญญัติล้มละลาย.ค้นหาค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2562, จาก <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oGdlDwConc4J:> <http://web.senate.go.th/lawdatacenter/includes/FCKeditor/upload/Image/b/>
- ปยุณยาพัชร อัจหาญ.(2554).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด สาขาจันทบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา
- พวงผกา จินหนู.(2555).การผิมนัดชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ปกติ ของสายลูกค้าธุรกิจรายปลีก ภาคนครหลวง 5 ธนาคารกรุงเทพ(มหาชน).วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พันตำรวจตรี อัญญาอร ขวัญเมือง.(2559).ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา:เขตกรุงเทพมหานครเหนือ กรุงเทพมหานคร.;วิทยานิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม,มหาวิทยาลัย  
รังสิต

ไพรัช เรืองศิริ.(2551).คุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์ บริการ ลูกค้าฮัทซ์  
(The Hutch Shop) ในกรุงเทพมหานคร.ค้นหาเมื่อ 10 กรกฎาคม 2562,จาก  
[http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Pairat\\_R.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Pairat_R.pdf)

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์.(2558).ปัจจัยความเชื่อมั่นและภักดีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า  
กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ

รัชพล ลี้มทองกุล.ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงานในบริษัท  
หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด.ค้นหาเมื่อ 11 มิถุนายน 2562,จาก  
<http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5555/5/5.%20%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf>

ศศิภา ไชยชาญ.(2558).ปัญหาการจัดการหนี้สินอันเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าหนี้บุคคลธรรมดาซึ่ง  
ประสบปัญหาทางการเงิน.วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

GREEDISGOODS.(2562).NPL คืออะไร .ค้นหาเมื่อ 5 กรกฎาคม 2562,  
จาก <https://greedisgoods.com/npl-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD-non-performing-loan/>