

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

FACTORS AFFECTING SATISFACTION IN USING LOAN REPAYMENT SERVICES
THROUGH THE LOAN REPAYMENT MACHINE (LRM) OF GOVERNMENT HOUSING BANK

สุวิมล กันคง¹ จิตติกานต์ สัจจะบุตร²

ณัฐพันธ์ บัววรารักษ์³ และ พนิดา สุรชัยกุลวัฒนา⁴

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, suwimon280928@gmail.com

² อาจารย์ประจำ คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, titikant.sat@gmail.com

³ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, nattapan@gmail.com

⁴ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, panita.s1453@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีวิธีวิจัยในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 200 คน ได้รับแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 125 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58 อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 54 สถานภาพโสด ร้อยละ 54 เป็นกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 79 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 46 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 46 และมีการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.54) ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้ามีการรับรู้การชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าธรรมเนียมการชำระมากที่สุด และมีการรับรู้ถึงความง่าย ในการใช้งาน โดยรวมระดับความคิดเห็นในการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.54) และพบว่า ปัญหาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน แต่ยังคงขาดฟังก์ชันที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงระบบการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ดังนั้นการพัฒนาระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ให้มีฟังก์ชันการทำงานของระบบให้มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าได้เข้าถึงระบบได้มากขึ้นและส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, เครื่องรับชำระเงินกู้

ABSTRACT

The objective of this study aimed to investigate both the demographics and factors of Technology Acceptance Model (TAM) affecting the satisfaction to use debt payment services with Loan Repayment Machine of Government Housing Bank (LRM of GHB). This study was conducted in form of survey. Data collection was gathered by 200 questionnaires and was replied 125 completed questionnaires. While 15 random questionnaires were depth interviewed in order to analyze the data with descriptive statistics.

Results: Most of respondents about 58% were female. About half of them (54%) were aged between 31 and 40 years. Nearly 80% of them (or 79%) were graduated with bachelor's degree. Nearly half of sample were office employees about 46%. Personal income of sample was ranged between 20,001 and 30,000 Baht about 46% of sample. While Perceived Usefulness of sample was measured at high level with averaged score = 4.54. Most of samples were able to perceive the way of online debt payment services with LRM because it helped to reduce the cost of paying fees as much as possible. In addition, the awareness of overall ease of use was had high level of technological acceptance (With averaged score= 4.54). Moreover, the results found that there were problems affecting the satisfaction of using the loan payment service via electronic systems such as LRM of the Government Housing Bank. From in-depth interviews, the perception ease of use still lacked functions that do not respond to customer needs especially various channels to access the electronic loan payment system by LRM) Therefore, the development of electronic loan payment system by LRM provides more functionality of the system which is able to response the needs of customers, to result in customers having more access to the system and to result in customers being satisfied with the use of electronic loan payment systems by LRM of the Government Housing Bank.

Keywords: Satisfaction, Government Housing Bank, Loan Repayment Machine

1. บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในสังกัดกระทรวงการคลังที่ได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496 เพื่อให้เป็นสถาบันการเงินหลักของรัฐบาลในการสนับสนุนให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง รวมทั้งเป็นกลไกของรัฐบาลที่ช่วยสนับสนุนการเจริญเติบโตของภาคอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจโดยรวมของประเทศ โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ก่อตั้งมาตั้งแต่วันที่ 24 กันยายน 2496 ซึ่งตลอดระยะเวลากว่า 65 ปี ที่ผ่านมา ธนาคารฯ ได้มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่องจากทุนประเดิมจากรัฐบาลเพียง 20 ล้านบาท ได้ก้าวขึ้นสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อให้ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้าได้อย่างเสมอ โดยแนวคิดสำคัญของการพัฒนาองค์กร คือ การก้าวสู่ Digital Banking ด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัล ที่สามารถช่วยให้คนไทยสะดวกสบายอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด เริ่มตั้งแต่มีการปรับโครงสร้างองค์กร (Re-Organization Structure & Digital Marketing Team) ปรับรูปแบบและกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้เกิดการปรับตัวและสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ อีกทั้งยังได้จัดทำแผน Transformation to Digital Services สร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และช่องทางกาให้บริการ

ต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นตัวขับเคลื่อน โดยทางธนาคารฯ ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ในทุกที่ทุกเวลา ด้วยเหตุนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมชำระหนี้เงินกู้ทางธนาคารฯ จึงได้นำเครื่องรับชำระเงินกู้ หรือ LRM มาเริ่มให้บริการลูกค้าอย่างเต็มรูปแบบ โดยเริ่มแรกได้มีการนำร่องจำนวน 10 เครื่อง ณ ที่ทำการสาขาของธนาคาร 5 แห่ง และในปัจจุบันทางธนาคารฯ ก็เริ่มทยอยนำเครื่อง LRM ไปติดตั้งเพิ่มเติมตามสาขาต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เป็นต้น ซึ่งลูกค้าที่ชำระหนี้เงินกู้ผ่านเครื่อง LRM จะสามารถเลือกชำระหนี้ได้ทุกบัญชีเงินกู้ที่ต้องการ เพียงกดเลขที่บัญชีเงินกู้บัญชีใดบัญชีหนึ่งเพียงครั้งเดียว หรือจะใช้เป็นวิธีการสแกนบาร์โค้ดจากบัตรชำระหนี้เงินกู้ (GHB PAY Card) ระบบก็จะทำการประมวลผลออกมาว่าลูกค้ามีบัญชีเงินกู้ยู่ที่บัญชี และลูกค้าก็เลือกได้ว่าลูกค้าต้องการชำระบัญชีไหนบ้าง อีกทั้งยังสามารถแก้ไขเงินงวดได้ (แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าเงินงวด) เครื่องรับชำระเงินกู้ LRM จึงเป็นเครื่องที่สามารถช่วยลดระยะเวลาการใช้บริการในแต่ละครั้งลงได้ และลูกค้าก็จะได้รับใบเสร็จรับเงินได้ทันที ซึ่งใบเสร็จรับเงินนั้น ก็ได้มีการระบุรายละเอียดครบถ้วนเหมือนกับการชำระหนี้เงินกู้ที่หน้าเคาน์เตอร์ปกติ ทั้งจำนวนเงินที่ชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินต้นคงเหลือ และค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยธุรกิจทางการเงินในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น การพัฒนาภายในสู่ผลลัพธ์รูปธรรมภายนอกกับการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ LRM ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงช่วยลดระยะเวลาการใช้บริการ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเครื่องที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมกับธนาคาร ด้วยความถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth interview) กับลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) จำนวนทั้งหมด 251,005 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 384 คน โดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน (Margin of error) ในระดับ ± 5 และระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) เท่ากับ 95 แต่เนื่องจากระยะเวลาที่จำกัด ผู้ศึกษาจึงขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ อยู่ที่มีจำนวน 200 คน โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม ในขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีลักษณะเป็น

คำถามปลายเปิดโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นลูกค้ำสินเชื่อบริการธนาคารสงเคราะห์ ที่มีกรใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ จึงได้ทำการทดสอบเครื่องมือดังนี้

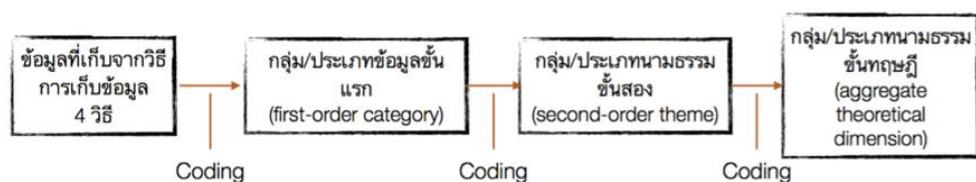
1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถหรือมีความเชี่ยวชาญด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้ำที่มีกรใช้บริการธนาคาร จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' coefficient alpha) นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยรวมที่ได้คือ 0.761 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการทดสอบมีความน่าเชื่อถือ (Nunnally, 1978) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลข้อมูลในประชากรที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มาใช้อธิบายข้อมูลความสัมพันธ์เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ออกการสัมภาษณ์ลูกค้ำสินเชื่อบริการธนาคารสงเคราะห์ ที่มีกรใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) จำนวน 15 คน มาถอดข้อมูลโดยการนำคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจัดกลุ่มข้อมูล (coding) เพื่อหาประเด็น (theme) หรือประเภท (category) เดียวกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลและพิจารณาจนเห็นคุณลักษณะอย่างใด อย่างหนึ่งของข้อมูลที่นำมาจัดกลุ่มเดียวกัน หรือแยกกลุ่มออกจากกันได้ และเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มที่เป็นสาเหตุของแต่ละปัจจัยเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อของความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารสงเคราะห์ และเหตุผลที่นำวิธีเชิงคุณภาพใช้รวมกับวิธีเชิงปริมาณ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงในการนำไปพัฒนาปรับปรุง การให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมมาทำการ coding หรือจัดกลุ่มเป็นประเภทขั้นแรก (First-order category) เท่านั้น ซึ่งแสดงขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ดร.พนิตา สุรชัยกุลวัฒนา)

4. ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กับผู้ใช้บริการธนาคาร จำนวน 200 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 125 ชุด และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 58 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 54 สถานภาพโสด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 54 เป็นกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 79 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	n = 125	
	จำนวน	(ร้อยละ)
เพศ		
ชาย	53	42%
หญิง	72	58%
อายุ		
< 20 ปี	0	0%
21 – 30 ปี	37	30%
31 – 40 ปี	68	54%
41 – 50 ปี	17	14%
51 – 60 ปี	3	2%
60 ปีขึ้นไป	0	0%
สถานภาพ		
โสด	67	54%
สมรส	53	42%
หย่าร้าง	3	2%
หม้าย	2	2%
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ต้น	1	1%
ม.ปลายหรือเทียบเท่า	9	7%
ปริญญาตรี	99	79%
สูงกว่าปริญญาตรี	16	13%

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	n = 125	
	จำนวน	(ร้อยละ)
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0%
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	34%
พนักงานบริษัทเอกชน	57	46%
นักธุรกิจ/ค้าขาย	25	20%
อื่นๆ	0	0%
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
<10,001 บาท	3	2%
10,001 – 20,000 บาท	42	34%
20,001 – 30,000 บาท	57	46%
> 30,000 บาท	23	18%

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU) โดยรวมระดับความคิดเห็นในการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.54) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ำมีการรับรู้ถึงประโยชน์ เกี่ยวกับการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) ในเรื่องของการช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าธรรมเนียมการชำระมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำมีการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน พบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นในการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.54) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ำมีการรับรู้ด้านสามารถเรียนรู้ได้เกี่ยวกับการเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) อยู่ในระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้ายานการอาคารสงเคราะห์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	4.54	0.551	มากที่สุด
1) การใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าวิธีการชำระเงินด้วยวิธีอื่นๆ	4.50	0.563	มากที่สุด
2) การใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าธรรมเนียมการชำระ	4.62	0.486	มากที่สุด
3) การใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) ประหยัดเวลามากกว่าการชำระด้วยวิธีอื่นๆ	4.50	0.604	มากที่สุด
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.54	0.553	มากที่สุด
4) การใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) เป็นเรื่องง่าย สามารถเรียนรู้ได้ ทำความเข้าใจเองได้	4.49	0.577	มากที่สุด
5) การใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) เป็นเรื่องง่าย สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	4.51	0.548	มากที่สุด
6) การเข้าถึงขั้นตอนการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.62	0.536	มากที่สุด
รวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	4.54	0.552	มากที่สุด

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.40 โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ (มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.40) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) มีประโยชน์ ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ โดยรวมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ในขณะที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้เครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคารน้อยสุด โดยที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แต่อย่างไรก็ตาม โดยรวมแล้วผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจกับการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับพอใจ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM)	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
1) ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคาร	4.36	0.530	มากที่สุด
2) ท่านมีความพึงพอใจที่ตัดสินใจเลือกใช้เครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคาร	4.41	0.555	มากที่สุด
3) ประสบการณ์การใช้เครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคารเป็นที่น่าพึงพอใจ	4.34	0.597	มากที่สุด
4) ประโยชน์จากการใช้เครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคาร ตรงตามความคาดหวังของท่าน	4.47	0.547	มากที่สุด
5) โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจกับการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของทางธนาคาร	4.43	0.544	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจ	4.40	0.555	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า การสัมภาษณ์เชิงลึกถามความคิดเห็นในเรื่องของความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกลุ่มตัวอย่าง 15 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุและผล พบว่า สาเหตุหลัก ของ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีดังนี้

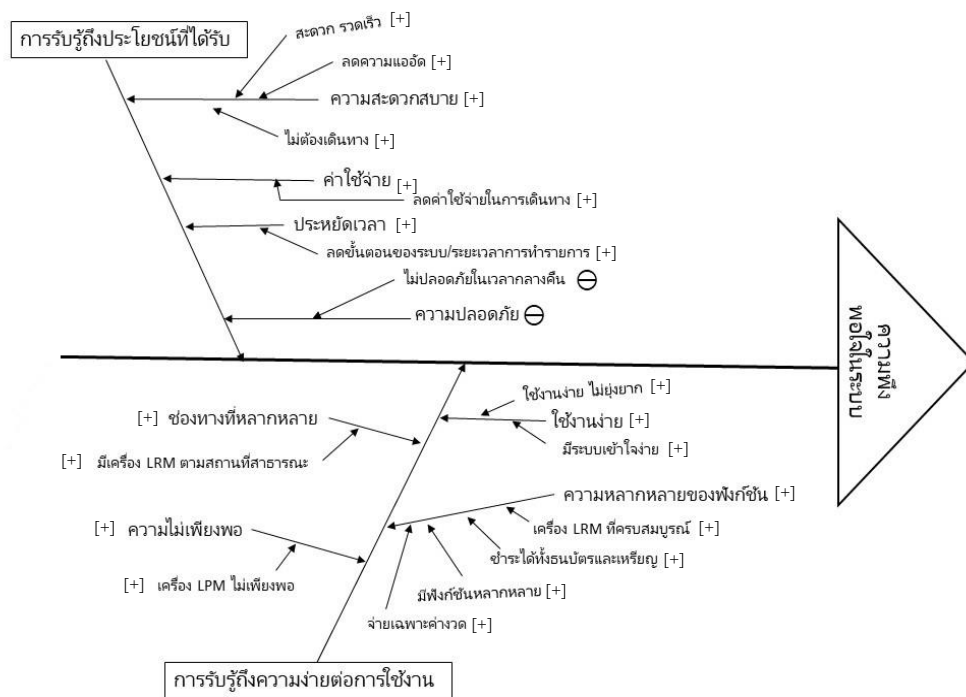
1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ : ลูกค้ามีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยระบบการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) เวลาใช้บริการตอนกลางคืน ปัญหานี้ทำให้ลูกค้าไม่อยากใช้งาน และส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM)

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน: ลูกค้ามีการรับรู้ถึงระบบการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ที่ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่ายมีฟังก์ชันที่ดูหลากหลาย แต่ก็ยังขาดฟังก์ชันอื่นๆ ที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า อาทิ เครื่อง LRM สามารถชำระได้ทั้งธนบัตรและเหรียญทุกประเภท สามารถจ่ายเฉพาะค่าวงได้ ควรมีเครื่อง LRM ตามสถานที่สาธารณะ เช่น สถานีรถไฟฟ้า ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น จะได้มีช่องทางในการเข้าถึงระบบมากขึ้น ทั้งนี้ยังมีลูกค้าที่คิดว่าไม่จำเป็นต้องมีระบบที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 4 สรุปความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ที่ได้ผลมาจากประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

Theme	สาเหตุหลัก (รหัสชั้นสอง)	สาเหตุย่อย (รหัสชั้นแรก)	ตัวอย่างประโยคที่พูด (อ้างอิง)
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ความสะดวกสบาย	ลดความแออัด (3 จาก 15 คน)	ช่วยลดความแออัดของลูกค้า เพิ่มความสะดวกสบายและรวดเร็วขึ้นค่ะ
	ความสะดวกสบาย	ไม่ต้องเดินทาง (5 จาก 15 คน)	หากธนาคารสามารถมีเครื่อง LRM ได้ทุกสาขา จะได้ไม่ต้องเดินทางไปที่เคาน์เตอร์ค่ะ
	ความสะดวกสบาย	สะดวก รวดเร็ว (7 จาก 15 คน)	มีความรู้สึกว่าการใช้บริการ LRM มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ค่าใช้จ่าย	ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (4 จาก 15 คน)	หากธนาคารสามารถมีเครื่อง LRM ได้ทุกสาขา จะได้ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
	ประหยัดเวลา	ลดขั้นตอนของระบบ/ ระยะเวลาการทำรายการ (4 จาก 15 คน)	ถ้าการเปิดบริการเครื่อง LRM สามารถลดขั้นตอนหรือระยะเวลาการทำรายการของเครื่องได้ก็อาจอยากใช้งานมากขึ้น
	ความปลอดภัย	ไม่ปลอดภัยในเวลา กลางคืน (3 จาก 15 คน)	กลัวว่าหากเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงแล้วเวลามาใช้บริการตอนกลางคืนแล้วจะไม่ปลอดภัย
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ใช้งานง่าย	ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (8 จาก 15 คน)	ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนค่ะ
	ความไม่เพียงพอ	เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก (8 จาก 15 คน)	การใช้งานเครื่อง LRM มีระบบที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก
	ความหลากหลายของฟังก์ชัน	เครื่อง LRM ไม่เพียงพอ (5 จาก 15 คน)	คิดว่าสถานที่ตั้งเครื่อง LRM ของธนาคาร ณ ปัจจุบันน่าจะดูน้อยไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หากเพิ่มจำนวนได้มากกว่านี้ก็น่าจะดี
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ความหลากหลายของฟังก์ชัน	มีฟังก์ชันหลากหลาย (5 จาก 15 คน)	เครื่อง LRM มีฟังก์ชันที่ดูหลากหลายดีค่ะ
	ความหลากหลายของฟังก์ชัน	จ่ายเฉพาะค่างวด (3 จาก 15 คน)	อยากให้ระบบสามารถจ่ายเฉพาะค่างวดได้เพราะบางทีเราที่ต้องการจ่ายเฉพาะเท่ากับค่างวดเท่านั้น
	ความหลากหลายของฟังก์ชัน	ชำระได้ทั้งธนบัตร และเหรียญ (3 จาก 15 คน)	เครื่อง LRM ควรชำระได้ทั้งธนบัตรและเหรียญทุกประเภท
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ความหลากหลาย	เครื่อง LRM ที่ครบสมบูรณ์ (3 จาก 15 คน)	รู้สึกว่าถ้าธนาคารทำได้จริง ก็เป็นเรื่องที่ดีเลยเพราะดูเป็นเครื่อง LRM ที่ครบสมบูรณ์
	ช่องทางที่หลากหลาย	มีเครื่อง LRM ตาม สถานที่สาธารณะ (4 จาก 15 คน)	ควรมีเครื่อง LRM ตามสถานที่สาธารณะ เช่น สถานีรถไฟฟ้่า ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

เมื่อได้ผลสรุปจากการวิเคราะห์ปัญหาที่มีความสำคัญที่สามารถแก้ไขได้ และควรได้รับการแก้ไขก่อน โดยสามารถเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในการใช้งานระบบงานดังกล่าวและตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งานมากที่สุด ผลจากการนำข้อมูลทั้งสองรูปแบบมาวิเคราะห์พบว่า การเก็บข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นในเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เมื่อเปรียบเทียบกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน โดยสรุปข้อมูลสาเหตุจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยผังก้างปลาจากการสัมภาษณ์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงแผนผังสาเหตุและผลจากแบบสัมภาษณ์

แนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา (Alternative Solution)

จากปัญหาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ขอนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา ได้แก่

- 1) Change Mindset สาเหตุคือ เกิดจากความไม่เห็นถึงประโยชน์ของระบบและความปลอดภัยในการใช้งาน ทางเลือกที่ 1 คือ การอธิบายและทำความเข้าใจให้กับลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับรายละเอียด ประโยชน์ของการใช้ระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) รวมถึงระบบความปลอดภัยในการใช้งานของลูกค้า โดยการชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าระบบงานดังกล่าวมีประโยชน์ สามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย และปลอดภัยเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการเวลากลางคืน
- 2) Better Progress สาเหตุคือ ขาดฟังก์ชันที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM)

ทางเลือกที่ 2 คือ การพัฒนาระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ให้มีฟังก์ชันการทำงานของระบบให้มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) สามารถชำระผ่านธนบัตรและเหรียญได้ทุกประเภท ชำระเฉพาะค่างวดได้ ส่งผลให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายและมีความพึงพอใจต่อระบบ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบ โดยอาจจะมีการติดตั้งระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ตามแหล่งสถานที่ต่างที่มีลูกค้าจำนวนมากหรือตามสถานที่สาธารณะ เช่น สถานีรถไฟ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าได้เข้าถึงระบบได้มากขึ้นและส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

5. การอภิปรายผล

การยอมรับทางเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีการยอมรับเทคโนโลยี และเห็นถึงข้อดีและประโยชน์ของระบบบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดความแออัดของลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินตามปกติที่เคาน์เตอร์ธนาคาร สอดคล้องกับผลการวิจัย บุญรา ประกอบธรรม (2552) ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และอิทธิพลของสังคม มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นถึงการยอมรับเทคโนโลยี รับรู้ถึงการใช้งานของระบบบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้ถึงการใช้งานได้ด้วยตนเอง มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลาย ทั้งนี้ยังมีการเสนอแนะให้มีการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้แก่ การเพิ่มฟังก์ชันของระบบให้สามารถชำระผ่านธนบัตรและเหรียญได้ทุกประเภท ฟังก์ชันที่สามารถจ่ายเฉพาะค่างวดได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของของอัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการเข้าถึงการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า ด้านความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบในการหาจำนวนขององค์ประกอบที่เกิดจากข้อคำถามต่างๆ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและกำหนดค่าเพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้ข้อคำถามบางตัวเป็นสมาชิกหลายองค์ประกอบกลายเป็นสมาชิกขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งอย่างเด่นชัด เป็นการแยกข้อคำถามใดควรอยู่ในองค์ประกอบใด ผลลัพธ์ คือ หลังจากผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของข้อคำถามต่างๆ ว่ามีค่ามากที่สุดอยู่ที่องค์ประกอบใดก็จะจัดให้อยู่ในองค์ประกอบนั้น เพื่อแสดงว่าตัวแปรนั้นผลลัพธ์ของการวัดความเที่ยงตรงในตัวแปรต่างๆ ตามการให้ค่าน้ำหนักของข้อคำถามของเชิงบวกและเชิงลบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

การรับรู้ถึงประโยชน์ ส่วนใหญ่ลูกค้ามีการรับรู้ถึงประโยชน์ เกี่ยวกับการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าธรรมเนียมการชำระ การใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าวิธีการชำระหนี้ด้วยวิธีอื่นๆ และช่วยลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา มากที่สุด ดังนั้นธนาคารควรส่งเสริมโดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือเพิ่มความรู้ในการประชาสัมพันธ์การให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องชำระเงินกู้ (LRM) เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับลูกค้า และพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้งานมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่เดียวกันปัญหาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งสาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน แต่ยังคงขาดฟังก์ชันที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงระบบการให้บริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ดังนั้นการพัฒนาระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ให้มีฟังก์ชันการทำงานของระบบให้มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) สามารถชำระผ่านธนบัตรและเหรียญได้ทุกประเภทชำระเฉพาะค่างวดได้ ส่งผลให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายและมีความพึงพอใจต่อระบบ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบ โดยอาจจะมีการติดตั้งระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ตามแหล่งสถานที่ต่างที่มีลูกค้าจำนวนมากหรือตามสถานที่สาธารณะ เช่น สถานีรถไฟฟ้ามหานครพาณิชย์ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าได้เข้าถึงระบบได้มากขึ้นและส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกันกับตัวแปรที่ทำการศึกษานี้ เช่น ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงว่ามีความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัยฉบับนี้ และนำผลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการ

พัฒนาระบบบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้

2. แนะนำให้ทำการศึกษาในกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่างในสถานที่ที่แตกต่างกัน เช่น ศึกษาที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำมาศึกษาว่ามีความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัยฉบับนี้หรือไม่ ผลที่ได้สามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการชำระหนี้เงินกู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.จิตติกันต์ สัจจะบุตร ผศ.ดร.ณัฐพันธ์ บัววรารักษ์ และ ผศ. ดร.พินิตา สุรชัยกุลวัฒนา ที่ได้ให้ความรู้คำแนะนำ รวมถึงแนะแนวทางการทำวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และขอขอบคุณทุนการศึกษาจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สังเกตเห็นคุณค่าของการพัฒนาบุคลากรทำให้มีโอกาสได้ศึกษาและทำงานวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

บุษรา ประกอบธรรม. (2552). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา การติดต่อสื่อสาร และบันเทิงที่มีผลต่อช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).

รายงานประจำปีธนาคารอาคารสงเคราะห์ [ออนไลน์]. 15 พฤศจิกายน 2561. สืบค้นจาก:

<https://www.ghbank.co.th/about/financial-Information/annual-report>

วิยะดา ไทยเกิด. (2557). ลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของที่พักออนไลน์ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการของที่พักออนไลน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2561). สถานการณ์อสังหาริมทรัพย์ ปี 2561 และแนวโน้มปี 2562. [ออนไลน์]. 15 พฤศจิกายน 2561. สืบค้นจาก:<https://www.reic.or.th/Activities/PressRelease/12>

อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).

Nunnally, J.C. (1973). Psychometric Theory. 2nded. New York: Harper & Row.