

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปได้เป็นลำดับต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผลการวิจัย
7. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร จำนวนเงินที่กู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่มาใช้ และเพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรือ

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าธนาคาร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้ามาเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ที่ติดต่อกับธนาคารต่อปี จำนวนเงินฝาก จำนวนเงินกู้ และประเภทบริการ

ที่มาใช้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากร

ในการวิจัยในครั้งนี้ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ลูกค้าผู้กู้เงินที่ขึ้นทะเบียนมาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาบรบือ จำนวน 8,311 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 382 ราย โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารจากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (TARO YAMANE)

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และสถานภาพของลูกค้าธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ(Check List) ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาเป็นลูกค้า ความถี่ในการใช้บริการต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารทุกประเภทรวมกัน จำนวนเงินที่กู้จากธนาคารรวมกันทุกสัญญา ประเภทบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 14 ประเด็น คือ

1. ต้อนรับแบบไทย
2. ใส่ใจลูกค้า
3. ติดต่อดีกว่า
4. พัฒนาทีมงาน
5. บริการเท่าเทียม
6. จัดเตรียมเครื่องมือ
7. ถูกลูกค้าประทับใจ
8. เครื่องคิด 5 ส.

9. ไร้ข้อบกพร่อง
10. ป้องกันปัญหา
11. ปรับปรุงพัฒนา
12. เลือกลงได้มากกว่า
13. คุ่มค่าบริการ
14. สร้างสรรค์สังคม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแถบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จำแนกตาม เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี  $t$ -test ส่วนจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร จำนวนเงินที่กู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่มาใช้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA Analysis และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Least Significant Difference) เมื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรือ โดยการบรรยายวิเคราะห์เนื้อหา ตีความจากคำตอบในแบบสอบถาม และค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้สรุปผลการวิจัยดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี รองลงมา มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา อยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง ระดับรายได้ของครัวเรือนต่อปีส่วนใหญ่ต่ำกว่า 50,000 บาท ลงไป ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5 ปีลงไป ความถี่ในการใช้บริการต่อปีส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 4 – 6 ครั้งต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนเงินที่กู้จากธนาคารส่วนใหญ่ต่ำกว่า 50,000 บาท และประเภทบริการที่ใช้มากที่สุดส่วนใหญ่คือ บริการด้านเงินกู้

### 2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรีอ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทุกด้านรวมกันอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านผลปรากฏดังนี้

1. ด้านการต้อนรับแบบไทย อยู่ในระดับ มากที่สุด
2. ด้านความใส่ใจลูกค้า อยู่ในระดับ มาก
3. ด้านการติดต่อสะดวกกว่า อยู่ในระดับ มาก
4. ด้านการพัฒนาทีมงาน อยู่ในระดับ มาก
5. ด้านการบริการเท่าเทียม อยู่ในระดับ มาก
6. ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือ อยู่ในระดับ มาก
7. ด้านการถือหลักประหยัด อยู่ในระดับ มาก
8. ด้านการเคร่งครัด 5 ส. อยู่ในระดับ มาก
9. ด้านความไว้ซ้อบกรพรง อยู่ในระดับ มาก
10. ด้านการป้องกันปัญหา อยู่ในระดับ มาก
11. ด้านการปรับปรุงพัฒนา อยู่ในระดับ มาก
12. ด้านการเลือกได้มากกว่า อยู่ในระดับ มาก
13. ด้านความคุ้มค่าบริการ อยู่ในระดับ มาก

14. ด้านการสร้างสรรค้สังคม อยู่ในระดับ มาก

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และด้านสถานภาพของลูกค้า สรุปได้ดังนี้

1. ลูกค้ามีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน
2. ลูกค้ามีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน
4. อาชีพของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน
5. ระดับรายได้ของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน
6. ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน
7. ความถี่ในการใช้บริการต่อปีของลูกค้าธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน
8. จำนวนเงินฝากกับธนาคารของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน
9. จำนวนเงินกู้กับธนาคารของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน
10. ประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน

4. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ย้ายสำนักงานสมาคมอาชีพที่อยู่ที่ชั้นที่สามควรย้ายไปอยู่ชั้นล่างของอาคารเพื่อความสะดวกสำหรับสมาชิกที่มีอายุมากจำนวนมากมาติดต่อ และรองลงมาเสนอความคิดว่าที่จอร์จเจอร์ชานยนต์ไม่เพียงพอต่อปริมาณของลูกค้าที่นำรถจักรยานยนต์มาติดต่อใช้บริการของธนาคาร

ด้านระบบการให้บริการส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้เพิ่มจุดบริการนอกสถานที่ตามแหล่งชุมชนใหญ่ๆ และสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และรองลงมาเสนอแนะให้เพิ่มพนักงานประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการของธนาคาร

ด้านระยะเวลาให้บริการส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นว่าระยะเวลาติดต่อการขอสินเชื่อค่อนข้างนาน และรองลงมาการยื่นเรื่องตรวจสอบที่ดินจำนองไว้แล้วไม่ทราบวันและเวลาดนัดหมายทันที ทำให้เสียเวลารอคอย

ด้านพฤติกรรมพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติตัวเป็นกันเอง และพฤติกรรมทั่วไปคืออยู่แล้ว และเสนอความคิดเห็นรองลงมาคือพนักงานไม่มีมาตรฐานเดียวกัน เช่น ปรีกษาการขอสินเชื่อไว้กับพนักงานคนหนึ่งว่ากู้ได้ แต่เวลาไปทำสัญญาอยู่กับอีกคนหนึ่งกับปฏิเสธการให้กู้

ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณชนน้อย และเสนอความคิดเห็นรองลงมาคือป้ายแนะนำบริการไม่ชัดเจน

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นว่า จำนวนตู้ ATM ของธนาคารยังมีจำนวนน้อย และเสนอความคิดเห็นรองลงมาคือ ตู้ ATM ของธนาคารควรติดตั้งอยู่นอกรั้วสำนักงานจะได้สะดวกเวลาลูกค้ามาใช้บริการในตอนกลางคืน

และความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่า ธ.ก.ส. ควรลดดอกเบี้ยเงินกู้ลงอีก และข้อเสนอแนะรองลงมาคือ ธ.ก.ส. ควรรับซื้อผลผลิตทางการเกษตรไว้เองเมื่อราคาผลผลิตตกต่ำ

### อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบืออยู่ในระดับมาก และลูกค้าธนาคาร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้ามาเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ที่ติดต่อกับธนาคารต่อปี จำนวนเงินฝาก จำนวนเงินกู้ และ

ประเภทบริการที่มาใช้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ไม่แตกต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านอื่นๆ เพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้จากเครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

### 1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในช่วงนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าเพื่อสร้างจุดแข็งให้ธนาคารแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเป็นช่วงเริ่มต้นของการนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้เป็นปีแรก ซึ่งธนาคาร กำหนดให้ทุกสาขาต้องดำเนินการ โดยสาขาบรือได้นำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้อย่างจริงจัง จึงทำให้ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และแนวความคิดของระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2550 : 2) ที่กล่าวไว้ว่า เพื่อยกระดับงานให้มีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างนิสัยการทำงานอย่างมีคุณภาพจนก่อเกิดเป็นองค์ความรู้และวัฒนธรรม ในองค์กรทั้งนี้ ระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. เกิดจากการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทการทำงาน of ธนาคาร โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. โดยมีหัวใจสำคัญที่การทำงานให้เกิดคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

และอาจเป็นไปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ นั้นเป็นไปได้ตามหรือสูงกว่าการบริการที่คาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับจากธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของพินท์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 31) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ ถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการ โดยการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ที่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่า การบริการนั้นมีคุณภาพสูง

ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) ได้แก่ เพศ และการศึกษา โดย ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา

2.4 จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ส่วนใหญ่มีอาชีพด้านเกษตรกรรม เป็นอาชีพหลัก จึงทำให้ลูกค้าที่มีความแตกต่างด้านอาชีพ จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุทธิ ปันมา (2545 : 89) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม มากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่นๆ

2.5 จำแนกตามระดับรายได้ของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ได้นำระบบงานคุณภาพ ช.ก.ส. มาใช้อย่างจริงจังในปีนี้ จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการออกมาก่อนข้างสูงทุกกลุ่มลูกค้า ดังนั้นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับรายได้ของลูกค้าจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ P. H. Reid and J. H. Gundlach. (อ้างใน พิทฐกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 48) ที่กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของประชาชนเป็นระดับความพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

2.6 จำแนกตามระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารที่ต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็น



เช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารที่แตกต่างกันนั้นไม่ใช่ปัจจัยที่ธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ มากำหนดคุณภาพการบริการให้กับลูกค้าให้แตกต่าง กันไป แต่สาขาจะบริการให้กับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ของสมชัย เลิศวิฑูวงศ์ (2544 : 34-35) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการหรือ ความสามารถในการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการ จัดบริการให้เพียงพอเพียงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) ความสามารถในการจัดบริการให้ อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า แก่ผู้รับบริการ 3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้ บริการนั้นๆ 4) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็น รีบด่วนในการบริการ และความต้องการของบุคคลในบริการนั้นๆ 5) ความสามารถในการพัฒนา บริการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้น

2.7 จำแนกตามความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้า ผลการวิจัย พบว่า ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในการมาติดต่อรับบริการจาก ธนาคารของลูกค้า ไม่ว่าจะมาครั้งเดียวในรอบปีหรือหนึ่งปีมาหลายครั้งก็ตามทุกๆครั้งที่มารับบริการ จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพที่ใกล้เคียงกันทุกครั้ง ดังนั้นความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้า จึงมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ของเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536 : 8-11) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจใน การให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้ อยู่เสมอพร้อมๆ กันไปกับจะต้องยึดหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้ บริการอย่างเหมาะสม
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือการยึดประ โยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
- 5) การให้ บริการอย่างก้าวหน้า คือการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

2.8 จำแนกตามจำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีจำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับขนาดของลูกค้าว่าเป็นรายใหญ่หรือรายย่อย โดยความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าจะมีความรู้สึกพึงพอใจใกล้เคียงกัน ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการที่ธนาคารส่งมอบให้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมชัย เลิศวิจิตร (2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้พฤติกรรมและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

2.9 จำแนกตามจำนวนเงินที่กู้กับธนาคารของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนเงินที่กู้กับธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ไม่ว่าจะเป็ลูกค้ารายใหญ่ที่กู้เงินจำนวนมากหรือลูกค้ารายเล็กๆจะมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าทั้งหลายจะได้รับบริการจากธนาคารอย่างเท่าเทียมกันทั้งบริการที่ส่งมอบและคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Lu Ann Aday and Ronald Andesson (อ้างในรัชชัย วัฒนาธนกิจ, 2543 : 51) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการและรู้สึกที่ผู้รับบริการ ได้รับการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการแยกออกเป็น (1.1) การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ (1.2) การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ (1.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการแยกออกเป็น (2.1) ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ (2.2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการ ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ (2.3) มีการติดตามผล 3) ความพึงพอใจต่ออหยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอหยาศัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ 6) ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับการบริการ

2.10 จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้ของลูกค้ำ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ำที่มาใช้ประเภทบริการของธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรมือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ประเภทบริการต่างๆ ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรมือให้บริการกับลูกค้ำนั้น สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ำที่มารับบริการได้ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ R. Panchansky and J.W. Thomas (อ้างใน ธวัชชัย วัฒนาธนกิจ. 2543 : 58) ได้ให้แนวคิดทั่วไปถึงลักษณะการให้บริการที่เหมาะสมระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ คือความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ คือความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย 5) ความยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของการให้บริการ

### 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรมือ

ผลการวิจัยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรมือ โดยแยกอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ย้ายสำนักงานสมาคมมาป็นกิจที่อยู่ชั้นที่สามควรย้ายไปอยู่ชั้นล่างของอาคารเพื่อความสะดวกสำหรับสมาชิกที่มีอายุมากจำนวนมากมาติดต่อ ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า สมาชิกสมาคมมาป็นกิจสงเคราะห์ลูกค้ำ ธ.ก.ส. ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้ำธนาคารที่มีอายุสูงมากไม่สะดวกขึ้นไปติดต่อที่สำนักงานของสมาคมซึ่งตั้งอยู่ในชั้นที่สามของอาคารสาขาบรมือ และรองลงมาเสนอความคิดว่าที่จอร์จรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอต่อปริมาณของลูกค้ำที่นำรถจักรยานยนต์มาติดต่อใช้บริการของธนาคาร ที่ผลข้อเสนอแนะออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าในปัจจุบันลูกค้ำธนาคารส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์มาติดต่อธนาคารจำนวนมาก ทำให้ที่จอร์จรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอต่อปริมาณที่ลูกค้ำมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ของนิพนธ์ พัวพงศกร, โอรส ลีลากุลธนิต และคณะ (2540 : 93) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส. การศึกษาพบว่า ประเด็นความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อกับ ธ.ก.ส.

ได้รับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านระบบการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้เพิ่มจุดบริการนอกสถานที่ตามแหล่งชุมชนใหญ่ๆ และสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และรองลงมาเสนอแนะให้เพิ่มพนักงานประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการของธนาคาร ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกลจากที่ตั้งสำนักงานสาขา ต้องการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร และลูกค้าที่นั่งรอรับบริการยังขาดข้อมูลขั้นตอนการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ อีกจำนวนมากจึงต้องการให้ธนาคารเพิ่มจุดบริการในพื้นที่และเพิ่มพนักงานประชาสัมพันธ์งานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 35) ได้กล่าวว่า การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลา คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย 3) ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน 4) ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และวิจารณ์ญาณ 5) ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า 6) ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า พนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ 8) ความปลอดภัย บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ 9) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

3.3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านระยะเวลาให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นว่า ระยะเวลาติดต่อการขอสินเชื่อค่อนข้างนาน และรองลงมาการยื่นเรื่องตรวจสอบที่คินจำนองไว้แล้ว ไม่ทราบวันและเวลานัดหมายทันที ทำให้เสียเวลารอคอย ผลการวิจัยที่ออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า การจัดระบบงานในการนัดหมายลูกค้าพร้อมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาดำเนินการยังมีข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจด้านนี้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมชัย เลิศวิจิตร (2544 : 34-35) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอเพียงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) ความสามารถ

ในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ 3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ 4) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของบุคคลในบริการนั้นๆ 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้น

3.4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความคิดเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติตัวเป็นกันเอง และพฤติกรรมทั่วไปดีอยู่แล้ว และเสนอความคิดเห็นรองลงมาคือพนักงานไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า พนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ส่วนใหญ่เอาใจใส่กับลูกค้าที่มารับบริการเป็นอย่างดี จนสร้างพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามาก แต่การทำงานของพนักงานยังยึดหลักการวิเคราะห์สินเชื่อน้อยโดยส่วนใหญ่จะใช้ความคิดของตนเองมาก จึงทำให้งานออกมาไม่เป็นไปทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนิพนธ์ พัทพงศกร, โอรส ติลากุลชนิดและคณะ (2540 : 93) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การศึกษาพบว่า ประเด็นความเอาใจใส่และการบริการของพนักงานเป็นประเด็นที่ได้รับความพอใจมากที่สุดในกลุ่มรองลงมาคือประเด็นความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วในการบริการ

3.5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณะน้อย และเสนอความคิดเห็นรองลงมาป้ายแนะนำบริการไม่ชัดเจน ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารน้อย โดยส่วนใหญ่เน้นสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายโดยตรง และไม่เน้นป้ายแนะนำบริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุทธิ ปันมา (2545 : 89) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์ อยู่ในระดับมากในความพึงพอใจรวมทุกด้าน ด้านพนักงาน และด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ ได้รับและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3.6 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นว่า จำนวนตู้ ATM ของธนาคารยังมีจำนวนน้อย และเสนอความคิดเห็นรองลงมาคือ ตู้ ATM ของธนาคารควรติดตั้งอยู่นอกรั้วสำนักงานจะได้สะดวกเวลาลูกค้ามารับบริการในตอนกลางคืน ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตร เพิ่งนำระบบ ATM มาใช้จึงทำให้จำนวนตู้ ATM ยังมีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และลูกค้าที่ใช้บริการด้านยังมีไม่มาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมัชชูปล อิมฤทัย (2549:79) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านการบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านเทคโนโลยีมีความพึงพอใจมาก ในขณะที่ด้านจำนวนสาขาและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.7 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรลดดอกเบี้ยเงินกู้ลงอีก และข้อเสนอแนะรองลงมาคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรไว้เอง เมื่อราคาผลิตผลตกต่ำ ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ดอกเบี้ยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยังมีอัตราที่สูงกว่าธนาคารอื่น และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยังเน้นทำธุรกิจเฉพาะด้านธนาคารยังไม่สามารถทำธุรกิจด้านอื่นได้โดยตรงเช่น การรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรเพื่อจำหน่าย ทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าของธนาคารได้อย่างครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Philip Kotler (อ้างใน พิระพงษ์ พิสิษฐุฒินันท์. 2544 : 14-16) ได้กล่าวไว้ว่า ความพอใจคือ ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคล ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่เขารับรู้ กับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่เขาคาดหวังไว้ และความพอใจพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ 1) ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แบ่งเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย 2) ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นลูกค้าได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มาต่อลูกค้า และการติดตามผลของการให้บริการ 3) ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทางและการแสดงออกภายนอก อธยาศัยที่ดี 4) ความพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ 5) ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ 6) ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ และประเด็นเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ และ

ได้ทราบถึงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ ธนาคาร โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ควรย้ายสำนักงานสมาคมมาป็นกิจสงเคราะห์จากชั้นที่สามมาไว้ชั้นที่หนึ่งเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีอายุมากมาใช้บริการ และขยายที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณรถจักรยานยนต์ของลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ

1.2 ด้านระบบการให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ควรขยายช่องทางให้บริการเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้น โดยจัดให้มีจุดบริการเคลื่อนที่ตามจุดในชุมชนใหญ่ๆ หรือสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อบริการให้ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลได้ใช้บริการ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อธนาคารและเวลาให้ลูกค้า เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และการบริการภายในสำนักงานช่วงที่มีปริมาณลูกค้ามาติดต่อใช้บริการจำนวนมาก เช่น ในช่วงเวลาเช้าของทุกวัน และช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของทุกปี ควรจัดพนักงานอย่างน้อยหนึ่งคนไว้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตอบข้อซักถาม และแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้กับลูกค้าโดยตรง เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.3 ด้านระยะเวลาให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ต้องวางกรอบระยะเวลาบริการให้ชัดเจนพร้อมแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงเวลาที่ลูกค้าจะได้รับบริการ โดยเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารที่ลูกค้าจะมาติดต่อให้พนักงานไปวิเคราะห์สินเชื่อถึงสถานประกอบการและตรวจสอบราคาประเมินที่ดินเพื่อจำนองค้ำประกันหนี้ จากปริมาณลูกค้าที่มาติดต่อเป็นจำนวนมากทำให้พนักงานที่มีจำกัดต้องใช้เวลาไปดำเนินการนานขึ้น ธนาคารควรมีการแจ้งเวลาให้ลูกค้าทราบถึงเวลาดำเนินการเป็นวันใดตั้งแต่วันที่ลูกค้ามายื่นเรื่องขอสินเชื่อที่สำนักงานของธนาคาร คมมีพนักงานผู้ทำหน้าที่รับงานและจัดสรรคิวพร้อมแจ้งลูกค้าทราบทันที จะทำให้ลูกค้ารู้เวลาที่จะได้รับบริการที่ชัดเจนแน่นอน ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกรวดเร็วกว่าระยะเวลารอคอยไม่นาน ความพึงพอใจในบริการในส่วนนี้ก็จะตามมา

1.4 ด้านพฤติกรรมพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ต้องรักษาความเป็นกันเองให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่เหมือนดูแลคนในครัวเรือนของตนเอง และที่สำคัญในการให้คำปรึกษาเรื่องการให้สินเชื่อพนักงานต้องยึดระเบียบข้อบังคับของธนาคาร และหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่ออย่างเคร่งครัดเพื่อมิให้ลูกค้าเข้าใจผิดในมาตรฐานการให้สินเชื่อของธนาคารมีหลายมาตรฐาน

1.5 ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารหรือกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร ผู้สาธารณะให้หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ในที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้านประจำเดือน ที่ทางอำเภอจัดขึ้นประจำ ทางสถานีวิทยุชุมชน หรือประชาสัมพันธ์แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต่างๆ อย่างใกล้ชิด และในตัวสำนักงานสาขาควรเพิ่มป้ายโฆษณางานของธนาคาร หรือภาพกิจกรรม ที่ทางสาขาร่วมทำให้กับชุมชน โฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร หรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการติดต่อ งานกับธนาคาร ให้ลูกค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานทราบเป็นระยะๆ

1.6 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM ตามจุดต่างๆ ในตัวตลาด หรือในชุมชนใหญ่ๆ เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านนี้ของธนาคารกำลังขยายตัว จึงจำเป็นต้องจัดเตรียมให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรติดตั้ง ในจุดที่เหมาะสม สะดวกแก่การใช้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

1.7 ด้านอื่นๆ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ต้องส่งเสริม ให้สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. มหาสารคาม จำกัด (สกต.) มีความเข้มแข็งสามารถ ขยายงานด้านธุรกิจขาย มีศักยภาพในการบริหารงาน โดยสามารถรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรที่ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. หรือสมาชิกของ สกต.ผลิตออกมาจำหน่ายด้วยราคาเป็นธรรม โดยเฉพาะในช่วงที่ราคาพืชผลการเกษตรตกต่ำ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้า ที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าเงินกู้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ เท่านั้น แต่โดยหลักความเป็นจริงแล้วลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ นั้น จะครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้ากลุ่มต่างๆ อีก เช่น กลุ่มลูกค้าผู้ฝากเงินกับธนาคาร ลูกค้า กลุ่มที่มาใช้บริการเสริมอื่นๆ ที่ไม่ใช่ธุรกรรมด้านธนาคารโดยตรง กลุ่มลูกค้ากองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมือง กลุ่มลูกค้าวิสาหกิจชุมชน กลุ่มสหกรณ์การเกษตร กลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตร หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน วัด โรงเรียน ตลอดจนประชาชนทั่วไป ซึ่งล้วน แต่เป็นลูกค้าผู้มาใช้บริการกับธนาคารทั้งสิ้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้า เหล่านี้ด้วย

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร จำนวน 24 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้น จำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้า เป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการใช้บริการต่อปี จำนวนเงินฝากกับธนาคาร จำนวนเงินกู้กับธนาคาร ประเภทบริการที่ใช้ ตัวแปรตาม จำนวน 14 ตัวแปร ได้แก่ การต้อนรับแบบไทย การใส่ใจลูกค้า



การติดต่อสะดวกกว่า การพัฒนาทีมงาน การบริการเท่าเทียม การจัดเตรียมเครื่องมือ การถือหลัก  
ประหยัด การเคร่งครัด 5 ส. ความรู้ข้อบกพร่อง การป้องกันปัญหา การปรับปรุงพัฒนา การเลือก  
ได้มากกว่า (ความหลากหลายของบริการ) ความคุ้มค่าบริการ การสร้างสรรค์สังคม ซึ่งในความเป็น  
จริงแล้วยังมีตัวแปรอีกจำนวนมาก ที่มีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการ  
เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาให้ครอบคลุม  
ตัวแปรในประเด็นอื่นๆ ด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY