

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยตัวแปรที่ศึกษา วิธีการวิจัยโดยย่อ รวมทั้งการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่และ ด้านภาพพจน์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่และ ด้านภาพพจน์

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิด เกณฑ์มาตรฐาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้จัดลำดับไว้ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ
2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างเครื่องมือ แบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 69-70)
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามฉบับแก้ไขที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้กับลูกค้าธนาคารเพื่อเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร

7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.877

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้ค้นคว้าได้ใช้แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามที่มีลักษณะปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

8.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบ เช่น เพศ สถานภาพ สมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ

8.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร มีจำนวน 20 ข้อ โดยเป็นคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงระดับความพึงพอใจได้ 5 ระดับ คือ

ระดับความพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกษตรกรที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร
2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 250 ฉบับ จากลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร
3. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ก่อนประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การอธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
  - 2.1 t-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)
  - 2.2 F-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 333)

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 มีสถานภาพโสด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และน้อยที่สุดปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และน้อยที่สุดมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน

84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 และน้อยที่สุดมีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

## 2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาสมุทรสาคร

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างใน 4 ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพพจน์ ด้านบริการสินเชื่อ ปรากฏผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านภาพพจน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านธุรกรรมการเงิน และด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร

2.1 ด้านธุรกรรมการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรับฝากเงิน การถอนเงินฝากและระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิด - ปิดบัญชี การจ่ายเงินกู้ และการรับชำระหนี้เงิน

2.2 ด้านการให้บริการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในทุกข้อ ได้แก่ มีบรรยากาศและความสุภาพ สามารถชี้แจงข้อสงสัยอย่างชัดเจนและเต็มใจ ให้ความสำคัญลูกค้าเท่าเทียมกัน แต่งกายสะอาด สุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อย และบริการด้วยความรอบคอบและละเอียดถี่ถ้วน

2.3 ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่อยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อสะดวก และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ และที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ

2.4 ด้านภาพพจน์ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในทุกข้อ ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร การให้ความช่วยเหลือแก่สังคมของธนาคาร ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ความมีระเบียบวินัยของพนักงาน และความประพฤติของพนักงานโดยรวม

### 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์เกษตร สาขาสมุทรสาคร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ  
สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมี ( $\bar{X} = 3.56$ ) ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง  
( $\bar{X} = 3.59$ )

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขา  
สมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านภาพพจน์ไม่แตกต่างกัน  
ส่วนด้านอาคารและสถานที่กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม  
สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม  
และรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันมี  
ความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้  
บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ และด้าน  
ภาพพจน์กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพบ  
ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขา  
สมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว สามารถตรวจสอบความแตกต่าง  
ของคะแนนรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference

3.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม  
แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวมแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึง  
พอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงิน แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและ

สถานที่ และด้านภาพพจน์กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว สามารถตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

3.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงานและด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านภาพพจน์กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว สามารถตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

3.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ และด้านภาพพจน์กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ด้านธุรกรรมการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว สามารถตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

## การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาครโดยรวมและรายค้ำ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวารุณี ตั้งทิวาพร (2547) และ กฤษณ์ ไทรงาม (2545)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านธุรกรรมการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การเปิด – ปิดบัญชี, การจ่ายเงินกู้ และการรับชำระหนี้เงิน

2. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านการให้บริการพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณ์ ไทรงาม (2545) และวิภา โทแก้ว (2547) ซึ่งจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มีบรรยากาศและความสุภาพ ,สามารถชี้แจงข้อสงสัยอย่างชัดเจนและเต็มใจ, ให้ความสำคัญลูกค้าเท่าเทียมกัน, แต่งกายสะอาด สุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อย และบริการด้วยความรอบคอบและละเอียดถี่ถ้วน

3. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านอาคารและสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณ์ ไทรงาม (2545) ซึ่งจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย, สถานที่อยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อสะดวก และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอ, ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ และที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ

4. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านภาพพจน์อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วิภา โทแก้ว (2547) ซึ่งจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร, การให้ความช่วยเหลือแก่สังคมของธนาคาร, ความซื่อสัตย์ของพนักงาน, ความมีระเบียบวินัยของพนักงาน และความประพฤติของพนักงานโดยรวม

ทั้งนี้ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ และด้านภาพพจน์ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าส่วนใหญ่ในด้านพนักงานนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นเกษตรกร บริการต่าง ๆ ของธนาคารเป็นไปเพื่อการสนับสนุนให้กับเกษตรกรตามนโยบายรัฐบาล จึงทำให้ลูกค้าเข้าใจและมาใช้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ จนทำให้พนักงานของธนาคารมีความเป็นกันเองกับกลุ่มตัวอย่าง จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจและมาใช้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ จนทำให้พนักงานของธนาคารมีความเป็นกันเองกับกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจาก ต้องทำความคุ้นเคยกับลูกค้า เพื่อให้จะได้บริการกลุ่มตัวอย่างได้ตามนโยบายของรัฐบาล จึงเกิดการปรับตัว การบริการก็จะรวดเร็วขึ้น ในด้านบริการทั่วไป เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างของธนาคารมีจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้พนักงานต้องเร่งให้บริการด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างให้ได้มากที่สุด

ในด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างพอใจ เนื่องจาก หนาकारเป็นองค์กรของรัฐบาล มีความมั่นคง และน่าเชื่อถือในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้ง ใช้งบประมาณของรัฐบาลในการก่อสร้างและบริหารจึงทำให้ง่ายในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอาคาร สักส่วนการให้บริการก็สามารถทำให้ชัดเจนและกลุ่มตัวอย่างเข้าใจง่ายในการมาใช้บริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหนาकारเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในด้านธุรกรรมการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านภาพพจน์ จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมี ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎณ์ ไทรงาม (2545) และวารี เมฆมณี (2547)

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎณ์ ไทรงาม (2545) และวารี เมฆมณี (2547)

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎณ์ ไทรงาม (2545) และวารี เมฆมณี (2547)

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาครโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากหนาकारให้บริการกับลูกค้าเหมือนกัน แต่อาชีพ และรายได้ต่อเดือนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากหนาकारมีการเลือกปฏิบัติ



ในการให้บริการกับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน หรือเกิดจาก ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในบริการสูง ย่อมยากที่จะเอาใจหรือพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความหวังต่ำ

## ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

### 1. การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการ สามารถทำได้หลายวิธีเช่น

1.1 การเพิ่มจำนวนพนักงาน ควรมีเกณฑ์ในเรื่องจำนวนพนักงานต่อจำนวนลูกค้าที่ต้องให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยประเมินว่าพนักงาน 1 คนควรจะรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนเท่าใดต่อวันในช่วงที่มีการติดต่อหนาแน่นที่สุด แล้วกำหนดจำนวนพนักงานตามความเหมาะสมดังกล่าว เพื่อไม่ให้เกิดความสภาพความแออัดขัดเยียนของลูกค้าเนื่องจากพนักงานบริการไม่เพียงพอ และเกิดความล่าช้าของพนักงานด้วยเช่นเดียวกัน

1.2 การเพิ่มจำนวนวันทำการ โดยเปิดบริการวันเสาร์เพิ่มอีก 1 วันเฉพาะ ในช่วงที่มีลูกค้ามาติดต่อมากกว่าปกติ เช่นช่วงการชำระหนี้ ช่วงการทำสัญญา และช่วงการรับเงินกู้ เป็นต้น ทั้งนี้ ธ.ก.ส. อาจต้องมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าตอบแทนพนักงานในวันหยุด

1.3 จัดช่วงเวลาการนัดหมายใหม่ในการติดต่อกับลูกค้า เฉพาะในบางช่วงเวลาที่คาดว่าจะ มีลูกค้ามาติดต่อมากกว่าเวลาปกติ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีจำนวนลูกค้าต่อสาขามาก และช่วงเวลาการผลิตหรือการเก็บเกี่ยวของลูกค้า การนัดหมายให้ลูกค้ามาติดต่อควรจะกำหนดจำนวนลูกค้าจากแต่ละพื้นที่ต่อวันที่นัดหมายล่วงหน้าให้ชัดเจน ส่วนลูกค้าที่ผัดนัด อาจต้องให้รอรับบริการหลังลูกค้าที่มาตามนัด

1.4 ธ.ก.ส. แต่ละสาขาควรจะร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐบาลแห่งในการถ่ายโอนธุรกรรมบางอย่าง เช่น การชำระหนี้เงินกู้ หรือการจ่ายเงินกู้ ควรให้ลูกค้าสามารถกระทำได้ที่ทำการไปรษณีย์ เช่นเดียวกับการรับ – ส่งเงินธนาณัติ โดยเฉพาะในอำเภอที่ไม่มีสาขาหรือหน่วยย่อยที่สามารถรับ – จ่ายตั้งอยู่ เพื่อความสะดวกและลดต้นทุนเรื่องเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของลูกค้ารวมถึงลดปัญหาสถานที่และพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการอีกทางหนึ่งด้วย

การปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายเวลาที่ลูกค้ามาติดต่อ ในกรณีที่เป็นอาคารของธ.ก.ส. เองควรปรับปรุงบริเวณอาคาร หรือที่พักรอของลูกค้าให้เพียงพอ เช่นที่จอดรถ

และแออัดจนเกินไปในช่วงที่มีลูกค้ามาติดต่อเป็นจำนวนมาก ๆ แต่สำนักงานงาน ธ.ก.ส. หลายแห่ง ยังเป็นสถานที่เช่า ตัวอาคารแคบ และไม่มีบริเวณ หาก ธ.ก.ส. ยังไม่มีงบประมาณที่จัดซื้อหรือสร้างอาคารถาวรของตนเองได้ ก็ควรพิจารณาอาคารชั่วคราวที่มีความกว้างขวางและมีบริเวณที่จะอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน หรือ พยายามปรับปรุงบริเวณอาคารให้สามารถให้บริการที่ดีขึ้นได้

## 2. การปรับปรุงในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและการระดมเงินฝาก มีข้อเสนอ ดังนี้

2.1 ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ธ.ก.ส. ควรพิจารณากำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนมีนโยบายการแข่งขันแบบอื่น ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ รวมทั้งอาจดึงลูกค้ากลุ่มเงินฝากเข้ามาเพิ่มขึ้นได้

2.2 ควรให้แต่ละสาขาพิจารณาทบทวนวิธีการที่ใช้ในการระดมเงินฝากจากลูกค้าในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมเพียงใด เนื่องจากนโยบายการระดมเงินฝากจากส่วนกลาง ทำให้สาขาแต่ละแห่งต้องพยายามระดมให้ได้ตามเป้าที่ได้รับกำหนดยกมา

2.3 ธ.ก.ส. ควรยกเลิกการบังคับลูกค้าเงินกู้ให้นำเงินบางส่วนฝากกับ ธ.ก.ส. เพราะการบังคับนี้เป็นการเพิ่มดอกเบี้ยเงินกู้ทางอ้อม ธ.ก.ส. ควรให้วิธีเพิ่มดอกเบี้ยเงินกู้ให้ใกล้เคียงอัตราดอกเบี้ยในตลาดการเงินแทนการบังคับฝาก

แม้ว่าวิธีการระดมเงินฝากที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้านำเงินมาฝากกับ ธ.ก.ส. จะมีใช่เป็นการบังคับก็ตาม แต่ก็มักจะออกมาในลักษณะ “ขอความร่วมมือ” และการเป็น “ลูกค้าที่ดี” ลูกค้าของ ธ.ก.ส. จึงให้คะแนนความพอใจในเรื่องนี้ในระดับที่ต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ โดยเฉพาะบางสาขาที่มีการระดมเงินฝากหลายครั้งในรอบปี ก็ยังจะทำให้ลูกค้าอึดอัดมากยิ่งขึ้น

วิธีการระดมเงินฝากที่น่าสนใจวิธีหนึ่งคือ การแปลง ธ.ก.ส. ให้เป็นบริษัทมหาชน โดยให้สิทธิลูกค้าซื้อหุ้นก่อนประชาชนทั่วไป วิธีนี้นอกจากจะเป็นการระดมเงินออมแล้ว ลูกค้ายังจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ธ.ก.ส. และให้ความเอาใจใส่ในบริการมากขึ้น

นอกเหนือจากวิธีข้างต้นแล้ว ธ.ก.ส. ควรหารูปแบบหรือวิธีการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มแรงจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสมัครใจอย่างแท้จริงในการนำเงินมาฝาก มิใช่สมัครในกึ่งจำใจดังที่กล่าวมาแล้ว นอกจากการสร้างแรงจูงใจโดยวิธีปรับอัตราดอกเบี้ย การระดมหุ้นแล้ว ธ.ก.ส. อาจจัดช่วงณรงค์การออมครั้งที่หลายสาขาทำอยู่ โดยการสมนาคุณด้วยของขวัญหรืออื่น ๆ รวมทั้งเพิ่มการให้บริการพิเศษแก่ลูกค้ารายใหญ่ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ชักชวนให้มีรูปแบบที่จูงใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่สหกรณ์การเกษตรต้องการให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1. สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับตัวพนักงาน ธ.ก.ส.
2. ให้เพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า
3. ให้มีพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับสหกรณ์ในเรื่องต่าง ๆ ไว้ประจำเพื่อความ สะดวก รวดเร็วในการติดต่อ
4. ปรับปรุงแก้ไขด้านมนุษยสัมพันธ์สำหรับพนักงานบางคนที่ยังมีปัญหา
5. พนักงานสินเชื่อควรแจ้งกำหนดเวลาที่จะมาติดต่อสหกรณ์ให้ทราบล่วงหน้า
6. สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงในด้านบริการเงินกู้
7. ให้เพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาเงินกู้หลังจากที่สหกรณ์ทำแผนเสนอต่อ ธกส. ไปแล้วเพื่อมิให้กระทบถึงการจ่ายเงินกู้ให้กับสมาชิกสหกรณ์หาก ธกส. พิจารณาล่าช้า
8. ให้บริการส่งเงินกู้ถึงสำนักงานสหกรณ์เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและปลอดภัย
9. ให้สหกรณ์สามารถเบิกเงินกู้ได้ทุกวัน และสามารถเบิกเงินกู้ได้ในครั้งเดียว ทั้งหมด ในกรณีที่เบิกเกิน 1 ล้าน โดยไม่ต้องมีการแยกแบ่งจ่าย
10. ให้สาขาแต่ละแห่งมีเงินสำรองมากขึ้นเพื่อแก้ปัญหาไม่มีเงินไม่พอให้เบิก
11. ให้คงวงเงินทั้งหมดที่สหกรณ์ขอเบิกไป โดยไม่ตัดเศษทิ้งเพราะจะเป็นปัญหากับระบบบัญชีของสหกรณ์ภายหลัง
12. ปรับปรุงระยะเวลาการปล่อยกู้ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ และกิจกรรมในแต่ละพื้นที่
13. โอนเงินกู้ทั้งหมดที่สหกรณ์ขอกู้ในปีนั้น ๆ ให้สหกรณ์บริหารจัดการเองเพื่อความ สะดวกและคล่องตัว
14. ให้ ธกส. ช่วยหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้กับสหกรณ์เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ซึ่งเป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในภาพรวมควร จะมีการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีสาขาหรือหน่วยงานของธนาคารอีก เพราะ การให้บริการของธนาคารเป็นระบบออนไลน์ ลูกค้าสามารถใช้บริการสาขาอื่น ๆ ได้ จะทำให้ ธนาคารสามารถได้รับทราบข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง อันจะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการ

ให้บริการของธนาคารอย่างมีมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเป็นการติดตามการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของธนาคารว่ามีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด