

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ณ สิ้นสุดปีบัญชี 31 มีนาคม 2544 จำนวน 7,298 คน ที่ได้มาโดยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 ราย ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีเนื้อหาครอบคลุมตัวแปรอิสระ ทั้ง 12 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว (ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร
 - 1.1 เพศชาย ร้อยละ 90.50 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 9.50
 - 1.2 อายุของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.80 และส่วนน้อยที่สุด อายุ 21-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 1.80 อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม 49.47 ปี ผู้ที่มีอายุมากที่สุด 65 ปี ผู้ที่มีอายุน้อยที่สุด 28 ปี
 - 1.3 สมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาสถานภาพหม้าย/ม่าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.40 และน้อยที่สุดสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 1.6
 - 1.4 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาของการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร 6 - 10 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้า 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้า 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.20 กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้า 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.40 และน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้ามากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.10 โดยเฉลี่ยระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้า จำนวน 13.10 ปี ระยะเวลามากที่สุดใน การเข้าเป็นลูกค้า 34 ปี และ ระยะเวลาน้อยที่สุดในการเข้าเป็นลูกค้า 1 ปี
 - 1.5 รายได้ในครัวเรือนลูกค้าธนาคาร พบว่า รายได้ของลูกค้าธนาคาร ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท ต่อครัวเรือนต่อปี คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาลูกค้าธนาคารมีรายได้อยู่ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.80 รายได้น้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.20 รายได้อยู่ระหว่าง 60,001-80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.60 และมีจำนวนน้อยที่สุด ที่มีรายได้มากกว่า 80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.10 โดยมีรายได้น้อยที่สุด จำนวน 8,000 บาท รายได้มากที่สุด จำนวน 270,000 บาท และ มีรายได้โดยเฉลี่ย 46,787.11 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมทุกด้าน

การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ โดยแบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ระดับพึงพอใจมากที่สุด | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 4.51 – 5.00 |
| 2. ระดับพึงพอใจมาก | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 3.51 – 4.50 |
| 3. ระดับพึงพอใจปานกลาง | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 2.51 – 3.50 |
| 4. ระดับพึงพอใจน้อย | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.51 – 2.50 |
| 5. ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.00 – 1.50 |

พบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.60 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.60 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.20 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.80 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.80 และมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.5368

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.7808
2. ด้านระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.4576
3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.5118
4. ด้านผลตอบแทน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.9008
5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.5157
6. ด้านข้อมูลการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.4167
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.3853

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้งหมด 12 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียง 3 ตัวแปร โดยผู้วิจัยแยกการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย จำนวน 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมพนักงาน (X_{10})
2. ด้านระบบการให้บริการ (X_7)

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถรวมกันอธิบายการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 17.50 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = 2.059 + (-0.028)x_1 + (-0.028)x_2 + (-.325)x_3 + (0.00001208)x_4 + (-0.018)x_5 + (0.09876)x_6 + (-.112)x_7 + (.116)x_8 + (0.02861)x_9 + (.321)x_{10} + (.184)x_{11} + (-0.033)x_{12}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients) คือ

$$Z = (-.060)z_1 + (-.020)z_2 + (-.095)z_3 + .050z_4 + (-.002)z_5 + (.066)z_6 + (-.166)z_7 + .102z_8 + .020z_9 + .228z_{10} + .133z_{11} + (-.033)z_{12}$$

เมื่อ Y และ Z = ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ จำนวน 9 ปัจจัย ดังนี้คือ

- 1) ประเภทของการให้บริการ
- 2) ด้านระยะเวลาการให้บริการ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ด้านสถานที่ให้บริการ
- 5) จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร
- 6) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
- 7) จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี
- 8) ด้านผลตอบแทน
- 9) จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มี 12 ตัวแปร คือ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารต่อปี ประเภทของการให้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้า ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีเพียง 3 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก คือ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ คือ ด้านระบบการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้าธนาคาร

ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เพราะในการรับขึ้นทะเบียนลูกค้าธนาคาร จะรับผู้ที่เป็นหัวหน้าครอบครัวและส่วนมากหัวหน้าครอบครัวจะเป็นเพศชาย นอกจากนี้ใน รายที่ไม่มีหัวหน้าครอบครัวเป็นเพศชาย จึงรับหัวหน้าครอบครัวที่เป็นเพศหญิง จึงทำให้ สัดส่วนของลูกค้าธนาคารที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนอายุของลูกค้าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี และรองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี เนื่องจากผู้ที่สมัคร เข้าเป็นลูกค้าธนาคารเป็นช่วงอายุวัยที่กำลังสร้างความมั่นคงและวางรากฐานของครอบครัว จึงต้องการใช้บริการธนาคารทั้งด้านเงินกู้เพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพการเกษตรและเมื่อ มีรายได้ก็หันมาใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารในการเก็บออมเงินเพื่อใช้เมื่อมีความจำเป็น ในครอบครัว ระดับการศึกษาของลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เพราะเกษตรกรลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารโดยทั่วไปจะจบการศึกษาเพียงภาคบังคับแล้วก็หัน ไปประกอบอาชีพการเกษตร สถานภาพทางครอบครัวลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมี สถานภาพสมรส รายได้ของครัวเรือนลูกค้าผู้ใช้บริการต่อครัวเรือนต่อปี ส่วนใหญ่จะอยู่ใน ช่วง 20,001-40,000 บาท เนื่องจากการประกอบอาชีพภาคเกษตรกรรมจะพบปัญหา อุปสรรคมากมาย ทั้งภัยเศรษฐกิจ ราคาผลผลิตตกต่ำ ต้นทุนปัจจัยการผลิตราคาสูง ประสบภัยพิบัติและภัยธรรมชาติ จึงทำให้มีรายได้ไม่สูงเท่าที่ควร ประกอบกับรายได้อื่นๆ ก็ลดลงเนื่องจากประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยภาพรวมของการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536 : 8-11) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการในฐานะที่เป็น หน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการให้เกิดความพอใจ ซึ่ง ระบบการให้บริการประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ(Providers) ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกจะต้องทำให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากลูกค้าผู้มาใช้ บริการธนาคารมีหลากหลายของประเภทการให้บริการ และจำนวนผู้มาใช้บริการจะมาใน จำนวนที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา ถ้าในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากก็จะทำให้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการก็ด้อยตามลงไป ด้วย ระยะเวลาในการให้บริการก็เพิ่มมากขึ้นด้วย ในขณะที่ช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการ จำนวนน้อยการให้บริการก็รวดเร็ว ความพึงพอใจต่อการให้บริการก็มาก เพราะฉะนั้นใน ช่วงที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนมากก็จะส่งผลให้คุณภาพการบริการลดลง และระดับความพึงพอใจก็จะมีน้อยตามไปด้วย

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง ด้านพฤติกรรมพนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 126-138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้าว่า การสร้างจิตสำนึกด้านบริการที่ดีและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนให้สูงขึ้น เพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบงานและเพิ่มคุณภาพงานบริการ โดยการจัดอบรมพนักงานทุกคนด้านบริการที่ดี การจัดสัมมนากลุ่มให้พนักงานแต่ละคนจัดทำรายงานประจำตัวลูกค้า (Customer Report Card : CRC) เพื่อค้นหาจุดอ่อนในด้านบริการของตน การจัดประกวดผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือน การให้ตำแหน่ง หรือ รางวัลพิเศษ แก่พนักงานที่ลูกค้าคัดเลือกกว่าบริการดีเยี่ยม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งเสริมให้การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีความยุติธรรมในการให้บริการ การกระตือรือร้นมีจิตใจใฝ่บริการ และการชี้แจงทำความเข้าใจต่อผู้มารับบริการอย่างเข้าใจและเป็นกันเอง จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ประเด็นที่สอง ด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 126-138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้าว่า ในการให้บริการผู้ให้บริการต้องมีเจตนาอันแรงกล้าเข้าใจศาสตร์แห่งการให้บริการ มีการวางกลยุทธ์ด้านบริการ(Service Strategy) มีการศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงาน(Management System) ที่ขนานรับนโยบายด้านบริการและเอื้ออำนวยให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้แล้ว สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ ในเวลาที่กำหนด

ประเด็นที่สาม ด้านข้อมูลการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ (2540 : 4) ซึ่งตามหมวดที่ 1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ในมาตรา 7 กำหนดว่า หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับ โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน สรุปอำนาจหน้าที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือ คำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงาน

ของรัฐ หมายถึง การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้มารับบริการด้วยข้อมูลที่ครบถ้วนและละเอียดด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 9 ปัจจัย โดยสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้ดังนี้

2.2.1 กลุ่มที่ 1 ด้านประเภทการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าได้ค่า Sig เท่ากับ .081 และ .088 ตามลำดับ ผู้วิจัยคาดว่า ถ้าหากมีการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น ตัวแปรนี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ระดับการศึกษา ด้านสถานที่ให้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ด้านผลตอบแทน และ จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ปัจจัยกลุ่มนี้แม้ว่าผู้วิจัยได้ทำการทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาแล้ว แต่การวิจัยในครั้งนี้ ได้ค่า Sig เรียงตามลำดับ ดังนี้ .214 .230 .367 .599 .698 .717 และ .974 ซึ่งถือว่าไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในยุคแห่งแข่งขันด้านบริการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

3.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ คือสถานที่ตั้งอาคารสำนักงานปัจจุบันคับแคบไม่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่จอดรถก็ไม่เพียงพอ ตลอดจนที่นักพักคอยในการรอรับบริการของลูกค้าก็มีน้อย ป้ายบอกจุดให้บริการก็มีน้อยและไม่ชัดเจน

3.2 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำนวนพนักงานมีน้อยไม่เพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ การแสดงออกถึงจิตใจให้บริการของพนักงานบางคนยังมีน้อย การให้ความ

เสมอภาคในการให้บริการ ธนาคารควรเพิ่มความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ศักยภาพของพนักงานให้มีจิตวิญญาณของนักบริการที่แท้จริง มีจิตใจใฝ่บริการ

3.3 ด้านระบบการให้บริการ ธนาคารควรมีการจัดระบบคิว ระบบการนัดหมาย ลูกค้าที่มาใช้บริการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าผู้ใช้บริการให้ข้อคิดเห็นว่า ใช้เวลารอคอยในการให้บริการนาน และการตรงต่อเวลานัดของพนักงานไม่ตรงตามเวลานัดในบางครั้ง

3.5 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า ธนาคารควรเพิ่มและพัฒนาเครื่องมือให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีตู้ ATM ไว้บริการลูกค้าฝากถอนเงิน

3.6 ด้านผลตอบแทน ลูกค้าผู้ใช้บริการ เสนอแนะว่า ธนาคารควรเพิ่มอัตราผลตอบแทนด้านดอกเบี้ยและอื่น ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม

3.7 ด้านข้อมูลการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า พนักงานผู้ให้บริการควรชี้แจงทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ชัดเจนต่อมาใช้บริการอย่างเข้าใจและเป็นกันเอง **Rajabhat Mahasarakham University**

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าผู้ฝากและผู้กู้เฉพาะกลุ่มลูกค้าปกติธนาคาร แต่โดยหลักแห่งความเป็นจริงแล้วลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารจะครอบคลุมถึงลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เช่น ลูกค้าผู้กู้ผู้ฝากปกติที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ลูกค้าผู้ใช้บริการกลุ่มส่วนงานของภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป กลุ่มองค์กร และมูลนิธิต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารด้วยทั้งสิ้น

4.2 การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร จำนวน 12 ตัว คือ ระดับการศึกษาจำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารต่อปี ประเภทของการให้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วน่าจะมีตัวแปรอื่นอีกหลายตัวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด