

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ณ สิ้นสุดปีบัญชี 31 มีนาคม 2550 จำนวน 12,339 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 ราย ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) หรือแบบชั้นภูมิ (Strata) และวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีเนื้อหาครอบคลุมตัวแปรอิสระ ทั้ง 15 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว (ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 388 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอายุ 51- 60 ปี มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 การศึกษาชั้นสูงสุดคือ ประถมศึกษา จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 สถานภาพสมรสของลูกค้าธนาคาร คือ สมรส จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 90.2 มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีรายได้จากการเกษตร มากกว่า 80,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.37 มีรายได้ นอกภาคการเกษตรน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.42 สถานภาพทางครอบครัว คือ หัวหน้าครอบครัว มีจำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 80.90 มีจำนวนสมาชิก ในครอบครัว 2 - 4 คน จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้า 6-10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 การติดต่อใช้บริการจากธนาคาร 1 - 4 ครั้งต่อปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 ใช้บริการธนาคารด้านเงินกู้ จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 90.7 ใช้บริการด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 มีจำนวนเงินที่ ฝากไว้กับธนาคาร น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.32 และมีเงินที่กู้ จากธนาคาร 50,001 - 300,000 บาท จำนวน 236 คนคิดเป็นร้อยละ 60.83

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมพนักงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และด้านระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 และด้านข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม พบว่าปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้งหมด 15 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 7 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากที่มีอิทธิพล มากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ( $X_{10}$ )
2. ด้านสถานที่ให้บริการ ( $X_9$ )
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ( $X_{15}$ )

4. ด้านพฤติกรรมพนักงาน ( $X_{13}$ )
5. ระดับการศึกษา ( $X_4$ )
6. รายได้ ( $X_3$ )
7. จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ( $X_5$ )

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 72.70 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$y = -0.883 + (-0.06465E-02)x_1 + (0.03890E-02)x_2 + (-0.04613E-02)x_3 + (0.04190E-02)x_4 + (-0.01524E-02)x_5 + (-0.135)x_6 + (0.03410E-07)x_7 + (0.05860E-08)x_8 + (0.303)x_9 + (0.420)x_{10} + (0.03525E-03)x_{11} + (-0.03905E-02)x_{12} + (0.233)x_{13} + (0.04043E-02)x_{14} + (0.226)x_{15}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients) คือ

$$Z = (-0.034)z_1 + (0.042)z_2 + (-0.087)z_3 + (0.112)z_4 + (-0.069)z_5 + (-0.049)z_6 + (0.000)z_7 + (0.006)z_8 + (0.229)z_9 + (0.312)z_{10} + (0.003)z_{11} + (-0.027)z_{12} + (0.187)z_{13} + (0.035)z_{14} + (0.209)z_{15}$$

เมื่อ  $Y$  และ  $Z$  = ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วและมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการควรปรับปรุงที่นั่งพักรอรับบริการและที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยใช้งานบริการได้รวดเร็ว ด้านพฤติกรรมพนักงานควรปรับปรุงการกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณลูกค้าผู้มาใช้บริการทุกครั้ง ระดับการศึกษาควรปรับปรุงการสื่อสารทำความเข้าใจกับรายที่มีการศึกษาน้อยจะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น รายได้ของผู้มาใช้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควรปรับปรุงการส่งเสริมอาชีพลูกค้าที่มีรายได้น้อยเพิ่มขึ้น และจำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปีมีความสำคัญเช่นกันควรปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้าธนาคารอยู่เสมอเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ

## อภิปรายผล

**สมมติฐานที่ 1** ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมของการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของมีชัยแพงมาพรหม (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเสกกา จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเสกกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเสกกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ และด้านการตรงเวลาในการให้บริการ รายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ที่เป็นไปเช่นนั้นอาจจะเนื่องมาจากการอบรมพัฒนาพนักงานในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้การบริการดีขึ้นตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มี 15 ตัวแปร คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีเพียง 7 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา และที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ คือ รายได้ จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 7 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

**ประเด็นที่หนึ่ง ด้านระบบการให้บริการ** มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539 : 126-138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้าว่า ในการให้บริการผู้ให้บริการต้องมีเจตนาอันแรงกล้าเข้าใจศาสตร์แห่งการให้บริการ มีการวางกลยุทธ์ด้านบริการ(Service Strategy) มีการศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงาน (Management System) ที่ขนรับนโยบายด้านบริการและเอื้ออำนวยให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้แล้ว สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเวลาที่กำหนด

**ประเด็นที่สอง ด้านสถานที่ให้บริการ** มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรนนท์ พันธนิติ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า หลังการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเร็ว ความสะดวก พนักงานการต้อนรับ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ และด้านอาคารสถานที่ เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการดำเนินงานรูปแบบใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าธนาคารที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกัน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ประเด็นที่สาม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์** มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 211) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา เพื่อรองรับการบริการผู้ใช้บริการ และเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจของการใช้บริการในด้านเครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

**ประเด็นที่สี่** ด้านพฤติกรรมพนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 126-138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการผู้บริหารที่ผูกใจลูกค้าว่า การสร้างจิตสำนึกด้านบริการที่ดีและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนให้สูงขึ้น เพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบงานและเพิ่มคุณภาพงานบริการ โดยการจัดอบรมพนักงานทุกคนด้านบริการที่ดี การจัดสัมมนากลุ่มให้พนักงานแต่ละคนจัดทำรายงานประจำตัวลูกค้า (Customer Report Card : CRC) เพื่อค้นหาจุดอ่อนในด้านบริการของตนเอง การจัดประกวดผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือน การให้ตำแหน่ง หรือ รางวัลพิเศษ แก่พนักงานที่ลูกค้าคัดเลือกกว่าบริการดีเยี่ยม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งเสริมให้การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีความยุติธรรมในการให้บริการ การกระตือรือร้นมีจิตใจใฝ่บริการ และการชี้แจงทำความเข้าใจต่อผู้มารับบริการอย่างเข้าใจและเป็นกันเอง จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

**ประเด็นที่ห้า** ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์พัฒน์ ชีระกุล (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < .05$ ) ได้แก่ เพศ และการศึกษา โดยลูกค้าเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา

**ประเด็นที่หก** รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพรรณ สันตสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท พบว่า ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ประเด็นที่เจ็ด** จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เจริญพงษ์ สุภคุณภิญโญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จดทะเบียนพาณิชย์ประเภทเจ้าของคนเดียว ประกอบธุรกิจแบบซื้อมา-ขายไป ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11-20 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 10,000 - 10,000,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำนวน 5 วัน(ครั้ง)ต่อสัปดาห์ ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจการบริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจต่างประเทศและด้านทั่ว ๆ ไปมากกว่าผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในยุคแห่งการแข่งขันด้านบริการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านระบบการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ควรรักษามาตรฐานในการบริการทั้ง 4 ด้านให้ดี และจะต้องพัฒนาให้ลูกค้าธนาคารเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป ส่วนด้านผลตอบแทน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงให้ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจมากกว่าปัจจุบัน โดยปรับปรุงให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าธนาคารในด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่

ด้านระบบการให้บริการ หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นจะต้องมีความเสมอภาคและการให้บริการรวดเร็วให้มากขึ้น

ด้านสถานที่ให้บริการ หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จะต้องมีการปรับปรุงความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ ป้ายแสดงจุดให้บริการที่จอดรถให้ดียิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบัน

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในเรื่องความพร้อมเพรียงของเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการควรมีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เสียบ่อยของใช้สำนักงานให้มีความพร้อมเพรียงมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าธนาคารไม่รอนานเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้านพฤติกรรมพนักงาน หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นควรมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ กล่าวคำสวัสดิ์ ขอบคุณลูกค้าทุกครั้งและเชิญชวนลูกค้ามาใช้บริการอีก

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าธนาคารกับพนักงานธนาคาร หากมีระดับการศึกษาสูงความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารก็จะสามารถสื่อสารได้ง่ายขึ้น หากมีการศึกษาน้อยพนักงานจะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น

รายได้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการในการฝากเงินหรือกู้เงินของลูกค้าธนาคาร ควรมีการพัฒนาสร้างรายได้ให้แก่ลูกค้าธนาคาร เช่น การส่งเสริมอาชีพหลักและอาชีพเสริมของเกษตรกรลูกค้าชั้นเล็กและยากจน เป็นต้น

จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการในธนาคารของลูกค้าธนาคาร สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานธนาคารและลูกค้าธนาคาร ให้ลูกค้าธนาคารมีความรู้เข้าใจระบบการติดต่อธนาคารมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการมาติดต่อจำนวนมากครั้งจะมีความเข้าใจระบบงานมากตามไปด้วยและในด้านการบริการหรือด้านอื่นๆ ที่สามารถสัมผัสได้ในการติดต่อกับธนาคารนั่นเอง

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าผู้กู้เงินแล้วนำเงินฝากธนาคารเท่านั้น แต่โดยหลักแห่งความเป็นจริงแล้วลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารจะครอบคลุมถึงลูกค้ากลุ่มต่างๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการกลุ่มส่วนงานของภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป กลุ่มองค์กร เช่น กองทุนหมู่บ้าน องค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาลและมูลนิธิต่างๆ ซึ่งล้วนเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารด้วยทั้งสิ้น ดังนั้นหากจะมีการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรเพิ่มประชากร ให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่ได้กล่าวมาแล้ว



การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร จำนวน 15 ตัว คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วน่าจะมีตัวแปรอื่นอีกหลายตัวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี เพื่อเพิ่มตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าให้ครอบคลุมมากกว่านี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY