

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัย นางสาวศุภวีร์ รัชกุล

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2561

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนบพันธุ์ เอี่ยมโอภาส

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านราคา ค่าธรรมเนียมให้บริการ และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อในช่วงเดือนธันวาคม จำนวน 316 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ independent sample t-test One way ANOVA และ Pearson Chi-square ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรสแล้ว โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่อยู่ที่ 100,001-300,000 บาท โดยหลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อส่วนใหญ่จะใช้หลักประกันจำนอง รองลงมาคือจำนองร่วมกับบุคคลอื่น ประกัน ในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการจะมาติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด โดยในรอบ 1 ปีลูกค้าส่วนใหญ่จะมีการติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคารอยู่ในช่วง 1-5 ครั้งต่อปี ซึ่งช่วงเวลาที่ลูกค้านิยมมาทำธุรกรรมมากที่สุดคือเวลาก่อน 9.00 น. รองลงมาคือช่วงเวลา 09.31-12.30 น. โดยเรื่องที่ติดต่อขอใช้บริการมากที่สุดคือการติดต่อขอกู้เงิน รองลงมาคือติดต่อชำระหนี้ และติดต่อขอเอกสารรับรองต่างๆตามลำดับ

จากการศึกษาในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อปี และหลักประกันที่ใช้ขอสินเชื่อ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพอใจโดยรวมในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Abstract

Term Paper Title Customers' Satisfaction with Service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Branch of Cha-uat, Nakhon Si Thammarat.

Researcher Miss Surawee Ratchatoon. Master of Business Administration (Marketing) 2018.

Term paper advisor: Assoc. Prof

The purposes of this research were to study customers' satisfaction with service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, in six aspects, which were places, quality of service, service provision of staff, service period, price of service fee and completeness of information received from the service. The sample were 316 customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. The data was analyzed by percentage, mean, standard deviation, assay the base by using independent sample t-test One way ANOVA and Pearson Chi-square.

Results were as follows: Most customers are male, aged between 41-50 years old, married. The level of education are mostly in elementary, the average annual income is mostly at 100,001-300,000 baht, the collateral used in applying for a loan will most likely use the mortgage guarantee and followed by the mortgage with their own. In past 1 year, most customers will be made transaction with the bank 1-5 per year, which the period that customers prefer to do transactions are the time before 9:00 am, followed by the period 09.31-12.30. By contacting the request for service the most are contact for a loan, followed by contact with debt payment and contact for various certification documents. Based on study of personal factors in terms of gender, age, marital status, annual income and collateral used to apply for loans which is not affect the satisfaction of using different services, Except for personal factors in the

education level found that customers with different educational levels had overall satisfaction in using services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Branch of Cha-uat, Nakhon Si Thammarat, at the significance level 0.05

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารต่าง ๆ เริ่มมีความเข้มข้นมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่องและประยุกต์ศาสตร์ให้ ให้สอดคล้องสอดคล้องกับสภาพการณ์และความต้องการของลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายในการมาติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างสูงสุดของลูกค้า และส่งผลต่อความมั่นคงและความยั่งยืนขององค์กร

ซึ่งสาขาชะอวด สาขาหนึ่งในจำนวน 30 สาขา ของสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสาขาชะอวด ถือเป็นสาขาขนาดใหญ่ การดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ ทั้งสิ้น 7 ตำบล คือ ตำบลบ้านตูล, ตำบลชอนหาด, ตำบลชะอวด, ตำบลท่าประจะ, ตำบลนางหลง, ตำบลเคอรั้ง และตำบลท่าเสม็ด โดยมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 21 คน แบ่งเป็น ผู้จัดการสาขา 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 2 คน หัวหน้าการเงิน 1 คน หัวหน้าหน่วยอำเภอ 1 คน พนักงานธุรการ 1 คน ผู้ช่วยพนักงานธุรการ 1 คน พนักงานพัฒนาธุรกิจ 9 คน พนักงานการเงิน 4 คน มีจำนวนลูกค้าทั้งหมด 9,091 คน โดยมียอดการจ่ายสินเชื่อในปี 2561 ทั้งสิ้น 2,186 ล้านบาท

โดยผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา(ปีพ.ศ.2560) ต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดในด้านของการจ่ายสินเชื่อ รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม การเติบโตด้านเงินฝาก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานสังกัดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชะอวดในปีที่ผ่านมา ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้เสนอต่อผู้จัดการสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชะอวด เพื่อเป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ และเพื่อให้ผลการดำเนินงาน ในปีนี้และปีต่อไปเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

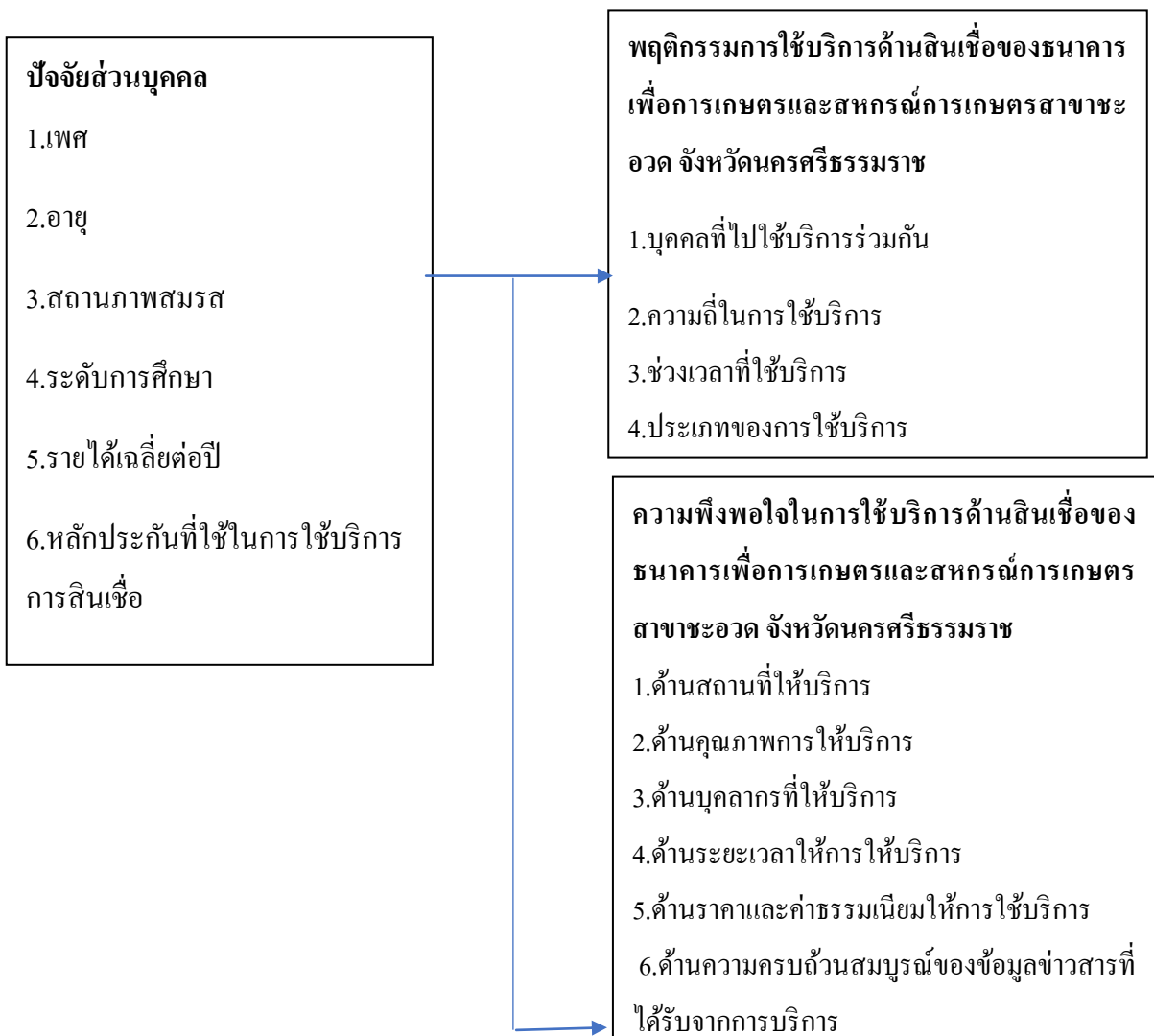
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ และมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. จากผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ และต่อความพึงพอใจของการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการทำงาน ปรับปรุงรูปแบบการทำงานและการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช
5. ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอื่นๆได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งใช้รูปแบบของ การวิจัยเชิงปริมาณที่ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บ รวบรวมข้อมูล การแปลผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบ สมมติฐานเรื่ององความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

รูปแบบที่นำมาใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 316 ราย ที่มาใช้บริการที่หน่วยอำเภอชะอวด ในช่วงเดือน ธันวาคม 2561 ในวันและเวลาทำการของธนาคาร จากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งหมดในช่วงเดือนธันวาคม จำนวน 1,500 ราย โดยสุ่มตัวอย่างจากการตารางของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 ราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวันทำการของธนาคาร วันละ 18 ราย รวมระยะเวลา 18 วัน

ตัวแปรที่สำคัญที่ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ พฤติกรรมการมาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวดจังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านของ บุคคลที่ไปใช้บริการร่วมกัน, ความถี่ในการใช้บริการ, วันในรอบสัปดาห์ที่ใช้บริการ, เวลาที่เลือกใช้บริการ, ประเภทของการใช้บริการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านสถานที่ให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, บุคลากรที่ให้บริการ, ระยะเวลาให้การให้บริการ, ราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ , ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ, กระบวนการให้การให้บริการ

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

โดยเลือกวิธีการสุ่มแบบสะดวกกับลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนธันวาคม

โดยเลือกตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อที่ธนาคาร เป็นการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่มีอยู่หรือได้รับความร่วมมือ จนได้จำนวนเท่าที่ต้องการ โดยคัดเลือกจากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 316 ราย ที่มาใช้บริการที่หน่วยอำเภอชะอวด ในช่วงเดือน ธันวาคม 2561 ในวันและเวลาทำการของธนาคารจากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งหมดในช่วงเดือนธันวาคม จำนวน 1,500 ราย โดยสุ่มตัวอย่างจากการตารางของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 ราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวันทำการของธนาคาร วันละ 18 ราย รวมระยะเวลา 18 วัน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลหรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะวอด
จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาชะวอดจังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการบริการ
โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดกรอบ และแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
4. ร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอ
คำแนะนำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 4 ท่าน

ได้ผลประเมินค่า IOC ของทุกข้อคำถามมากกว่า 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้าง
ขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า
ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งได้ค่าอัลฟ่าดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะ
วอด จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.ด้านสถานที่ให้บริการ	ได้ค่าอัลฟ่าที่ระดับ	1.0
2.ด้านคุณภาพการให้บริการ	ได้ค่าอัลฟ่าที่ระดับ	1.0
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ได้ค่าอัลฟ่าที่ระดับ	1.0
4.ด้านระยะเวลาให้การให้บริการ	ได้ค่าอัลฟ่าที่ระดับ	0.6
5.ด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ	ได้ค่าอัลฟ่าที่ระดับ	1.0

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) โดยข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชวอด จังหวัด นครศรีธรรมราช

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้ คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนน	ความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง ค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลผล
4.50-5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	ความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	ความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติเพื่อการวิเคราะห์

1. ใช้ร้อยละ (%) สำหรับการวิเคราะห์ เพื่อบรรยายสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาและวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ข้อ 2
3. ใช้ chi-square สำหรับการวิเคราะห์ ตามสมมติฐานข้อ 1
4. ใช้ independent sample t-test และ One way ANOVA (F-test) สำหรับการวิเคราะห์ สมมติฐานข้อ 2

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าเฉพาะที่ใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการนำผลการวิจัยไปปรับใช้เพื่อปรับปรุงการบริการของสาขาอื่นๆ อาจต้องมีการศึกษาความพึงพอใจด้านอื่นๆเพิ่มเติม เนื่องจากในแต่ละสาขามีความแตกต่างกันทั้งในด้านปริมาณลูกค้า และลักษณะทางกายภาพของลูกค้าที่มาใช้บริการ และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ

สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการเข้ารับบริการของลูกค้าธนาคาร เพื่อที่ผู้บริการธนาคารจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคาร ทั้งในด้านของ กระบวนการและการให้บริการของพนักงาน ในด้านของ สถานที่ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการระยะเวลาให้การให้บริการ ราคาและค่าธรรมเนียมให้การให้บริการ และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านการให้บริการกับธนาคารอื่นๆได้ดียิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวด

จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมพบว่า เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรสแล้ว

โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่อยู่ที่ 100,001-300,000 บาท โดยหลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อส่วนใหญ่จะใช้หลักประกันจำนอง รองลงมาคือจำนองร่วมกับบุคคลจำนองพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวดจังหวัดนครศรีธรรมราช

พบว่า ในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการจะมาติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด โดยในรอบ 1 ปีลูกค้าส่วนใหญ่มักจะมีการติดต่อกับธนาคารอยู่ในช่วง 1-5 ครั้งต่อปี ซึ่งช่วงเวลาที่ลูกค้านิยมมาทำธุรกรรมมากที่สุดคือเวลาก่อน 9.00 น. รองลงมาคือช่วงเวลา 09.31-12.30 น. โดยเรื่องที่ติดต่อกับใช้บริการมากที่สุดคือการติดต่อกู้เงิน รองลงมาคือติดต่อยืมเงิน และติดต่อยืมเอกสารรับรองต่างๆตามลำดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรสาขาชะอวดจังหวัดนครศรีธรรมราช

พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก ในส่วนของสถานที่ให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยที่ความพึงพอใจด้านที่สูงที่สุด 3 ด้านเรียงจากมากไปหาน้อย คือด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนค่าเฉลี่ยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยสุด 3 ลำดับเรียงจากน้อยไปหามากคือ ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลา และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

พบว่า

1. เพศมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มาใช้บริการร่วมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
2. เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อปี ช่วงเวลาในการใช้บริการและประเภทการให้บริการ
3. อายุมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มาใช้บริการร่วมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
4. อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อปี ช่วงเวลาในการใช้บริการและประเภทการให้บริการ

5. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มาใช้บริการร่วมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
6. สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อปี ช่วงเวลาในการใช้บริการและประเภทการให้บริการ
7. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มาใช้บริการร่วมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
8. ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อปี ช่วงเวลาในการใช้บริการและประเภทการให้บริการ
9. รายได้เฉลี่ยต่อปีไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการร่วม ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ช่วงเวลาในการใช้บริการและประเภทการให้บริการ
10. หลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อปี ช่วงเวลาในการใช้บริการและประเภทการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกันพบว่า

1. เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านสถานที่และการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ไม่ต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพอใจโดยรวมในการใช้บริการด้าน

สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาตะวันออก จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ที่แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบว่าระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่มีความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยใช้วิธี SLD พบว่า

ผู้ให้บริการคู่ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มประถมศึกษา กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโท

ผู้ให้บริการคู่ที่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มประถมศึกษา กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มปวส/อนุปริญญา กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโท

ผู้ให้บริการคู่ที่มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มประถมศึกษา กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มปวส/อนุปริญญา กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโท

ผู้ให้บริการคู่ที่มีความพึงพอใจด้านราคาและค่าธรรมเนียมแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่ม ประถมศึกษา กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มปวส/อนุปริญญา กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโท

ผู้ให้บริการคู่ที่มีความพึงพอใจด้านความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มปริญญาตรี

5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาตะวันออก จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้าน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม และด้านความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่ใช้หลักประกันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาตะวันออก จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน ด้านด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม และด้านความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็นได้ดังต่อไปนี้

➤ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการร่วม

พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการร่วมคือ เพศ อายุ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการร่วมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายส่วนใหญ่แล้วจะมาติดต่อทำธุรกรรมด้วยตนเอง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ส่วนใหญ่แล้วจะมาติดต่อทำธุรกรรมพร้อมกับคู่สมรส รองลงมาคือติดต่อด้วยตนเอง และติดต่อรวมกันกับบุตรหลาน หรือสมาชิกในกลุ่ม ตามลำดับ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าส่วนใหญ่แล้ว ในสังคมและบริบทการใช้ชีวิตของสังคมเกษตรกรรมเพศชายจะเป็นผู้นำมากกว่าเพศหญิง ทำให้ในการที่เพศหญิงจะติดต่อเรื่องต่างๆ ยังไม่มีความมั่นใจเพียงพอที่จะติดต่อด้วยตนเองจึงจำเป็นต้องมีผู้ร่วมใช้บริการมากกว่าเพศชาย

2. อายุ จากการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างในทุกช่วงอายุส่วนใหญ่จะมาติดต่อทำธุรกรรมด้วยตนเอง รองลงมาคือการทำธุรกรรมพร้อมกับคู่สมรส ยกเว้นในกลุ่มช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งมาทำธุรกรรมร่วมกับบุตรหลานรองลงมาจากการทำธุรกรรมด้วยตนเอง โดยประเด็นนี้มีความเป็นไปได้ว่าลูกค้ายุวกส่วนใหญ่ที่อยู่ในช่วงวัยที่มีอายุเกินกว่า 50 ปี ไม่มีความเข้าใจในกระบวนการติดต่อด้านสินเชื่อเพียงพอ รวมทั้งในบางรายซึ่งอยู่ในช่วงอายุเกินกว่า 50 ปี ไม่ได้เรียนในระดับสูงกว่าประถมศึกษาทำให้ความรู้เข้าใจในการติดต่อประสานงานยังไม่ดีพอจึงต้องมีผู้ให้บริการร่วมในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง

3. สถานภาพสมรส จากการวิจัย พบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด, หม้าย, หย่าร้างและอื่นๆส่วนใหญ่จะมาติดต่อทำธุรกรรมด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมาคือการทำธุรกรรมพร้อมกับบุตรหลาน แต่ในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมาทำธุรกรรมด้วยตนเองมากที่สุดรองลงมาคือมาทำธุรกรรมพร้อมกับคู่สมรส

➤ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และหลักประกันในการใช้บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณาลักษณะการให้บริการแล้วจะเห็นว่าความถี่ในการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-5 ครั้งต่อปี ซึ่งในช่วงการให้บริการของลูกค้าแต่ละรายนั้น เป็นไปได้ว่าอาจจะสัมพันธ์กับปริมาณสัญญาเงินกู้ และ วงการชำระหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว ลูกค้าแต่ละรายจะมีสัญญาเงินกู้เฉลี่ยประมาณ 4 สัญญา/คน ซึ่งในแต่ละสัญญามีคาบชำระไม่พร้อมกัน เมื่อพิจารณาจากการติดต่อของลูกค้าซึ่ง มาติดต่อขอชำระหนี้เป็นอันดับที่2 รองจากการติดต่อขอกู้เงิน จึงมีความเป็นไปได้ว่าความถี่ในการติดต่อธนาคารต่อปีอาจขึ้นกับจำนวนสัญญาและคาบเวลาการชำระหนี้ ซึ่งถ้ามีโอกาสผู้วิจัยจะทำการศึกษาในประเด็นนี้ต่อไป

➤ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้บริการ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าช่วงเวลาที่ลูกค้านิยมมาใช้บริการในช่วงเวลาก่อน 9.30 น. รองลงมาคือ ในช่วงเวลา 09.31-12.30 ซึ่งเมื่อพิจารณาจากปริมาณการให้บริการของลูกค้าในแต่ละวัน ร่วมกับปัจจัยทางด้านลักษณะการประกอบอาชีพ จะเห็นว่า ในแต่ละวันธนาคารต้องรับลูกค้าในปริมาณที่มากเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆในละแวกเดียวกัน และลูกค้าส่วนใหญ่ซึ่งประกอบอาชีพการเกษตร ทำให้ในการใช้บริการมีความเป็นไปได้สูงที่ลูกค้าจะรีบมารอใช้บริการในช่วงเวลาก่อน 9.30 น. รองลงมา

คือ ในช่วงเวลา 09.31-12.30 เพื่อให้ได้คิวแรกๆ เพื่อจะให้มีเวลากลับไปประกอบอาชีพ และนอกจากนี้ จะเห็นว่า ลูกค้าในเขตอำเภอชะอวดยังนิยมการให้บริการด้วยรถไฟซึ่ง มีเวลาไปกลับในการเดินทางจากบ้านมาถึงธนาคารจำกัดตามเที่ยวขบวนรถไฟ ซึ่งหากกลับจากธนาคารลูกค้าซึ่งเดินทางด้วยรถไฟจะต้องรีบทำธุรกรรมให้เสร็จเพื่อที่จะทันรถเที่ยวกลับ ในเวลา 13.00 น. ซึ่งถ้ามีโอกาสได้ทำวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยจะเพิ่มประเด็นในส่วนของ วิธีการเดินทางมาทำธุรกรรมกับธนาคารต่อพฤติกรรมการใช้บริการเพิ่มจากประเด็นเดิมที่ได้ศึกษา

➤ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทการให้บริการ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากการวิจัยพบว่าบริการที่ลูกค้าซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน โดยติดต่อบริการมากที่สุดคือการมาติดต่อขอกู้เงิน รองลงมาคือการติดต่อขอรับเอกสารรับรองต่างๆ และการชำระหนี้ การสอบถามข้อมูลทั่วไปและการมาในฐานะผู้ค้ำประกันตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วในส่วนของการมาติดต่อขอเอกสารรับรองต่างๆซึ่งมีลูกค้ามาติดต่อเป็นอันดับสอง รองจากการติดต่อขอกู้เงิน อาจมีความเป็นไปได้ว่า ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยทำการศึกษา เป็นช่วงที่มีการช่วยเหลือเงินเยียวยาราคายางพาราและปาล์มน้ำมันจากรัฐบาล ซึ่งในการขอเงินเยียวยาราคายางพาราและปาล์มน้ำมันนั้น ลูกค้าซึ่งจำนอง

เอกสารสิทธิไว้กับธนาคารจะต้องขอสำเนาเอกสารพร้อมให้ธนาคารรับรองเอกสารดังกล่าว ซึ่งนโยบายรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลา อาจมีผลสัมพันธ์กับเรื่องที่ถูกนำมาติดต่อ แทนที่จะเป็นในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยทำการศึกษาก็เป็นได้

พบว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน

จากการศึกษาวิจัยในหัวข้อนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของธ.ก.ส.สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชต่างกัน มีเพียง 1 ปัจจัย คือปัจจัยด้านระดับการศึกษา ซึ่งจากการวิจัยเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพอใจโดยรวมในการใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ที่แตกต่างกัน โดยจะสังเกตเห็นได้ว่าในช่วงระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ลดลง ยกเว้นในส่วนในระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ซึ่งมีตัวอย่างในการวิจัยเพียง 3 ตัวอย่างทำให้การตอบแบบสอบถามอาจไม่ตรงตามความเป็นจริง ซึ่งประเด็นนี้เป็นไปได้ว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น มีความคาดหวังในการใช้บริการสูงกว่ากลุ่มลูกค้าในระดับการศึกษาที่ต่ำลงมา ทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่ระดับการศึกษาระดับประถม และมัธยม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย จากผลการศึกษาความความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่

ด้านสถานที่ให้บริการซึ่งจะเห็นว่าจากความคิดเห็นเพิ่มเติมลูกค้ามีความต้องการให้มีห้องน้ำไว้บริการลูกค้าด้านในอาคารทำการ ร้อยละ 40.0 เพิ่มปริมาณเก้าอี้ไว้รองรับลูกค้าในการรอรับบริการร้อยละ 24.0 ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ให้เพียงพอ ร้อยละ 20.0 และควรปรับปรุงความสะอาดบริเวณพื้นที่ให้บริการร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ซึ่งจากความคิดเห็นดังกล่าว เทียบกับความพึงพอใจด้าน

สถานที่รวมซึ่งอยู่ที่ 3.45 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง การปรับปรุงในส่วนดังกล่าวอาจมีผลให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ของลูกค้าสูงขึ้น

ด้านคุณภาพการบริการพบว่า ลูกค้ามีความต้องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 40.00 ควรมีการอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ชัดเจน ร้อยละ 35.00 และควรลดขั้นตอนและเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการรวมอยู่ที่ 4.15 ซึ่งอยู่ในระดับมาก การปรับปรุงในส่วนดังกล่าวอาจมีผลให้ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของลูกค้าสูงขึ้น

ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้บริการด้วยความตรงต่อเวลา ไม่เลื่อนนัดบ่อยครั้ง ร้อยละ 32.43 ควรชี้แจงอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ชัดเจนและตรงประเด็น ร้อยละ 29.73 ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ร้อยละ 24.33 และควรพัฒนาการแต่งกายให้ดูเป็นทางการและทันสมัยกว่านี้ ร้อยละ 13.51 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจด้านบุคลากรรวมอยู่ที่ 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก การปรับปรุงในส่วนดังกล่าวอาจมีผลให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรของลูกค้าสูงขึ้น

ด้านระยะเวลาในการให้บริการพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 85.71 เสนอแนะให้ใช้เวลาในการบริการแต่ละรายให้รวดเร็วขึ้น และอีกร้อยละ 14.29 เสนอแนะให้เพิ่มเวลาในการให้ลูกค้าได้สอบถามข้อสงสัยมากกว่าเดิม ในขณะที่ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการรวมอยู่ที่ 3.48 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง การปรับปรุงในส่วนดังกล่าวอาจมีผลให้ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของลูกค้าสูงขึ้น

***ในด้านของบุคลากรและระยะเวลาเมื่อเทียบกับช่วงเวลาการใช้บริการนั้น มีความเป็นไปได้ว่า ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงเช้า ในขณะที่ปริมาณพนักงานที่รองรับลูกค้าในแต่ละช่วงวันมีเท่าเดิม อาจมีการเพิ่มการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มปริมาณพนักงานให้บริการลูกค้าในช่วงเช้า โดยการให้พนักงานที่มีหน้าที่ออกพื้นที่บริการลูกค้า เปลี่ยนเวลาออกจากช่วงเช้าเป็นช่วงบ่ายแทนในบางวันที่มีลูกค้าติดต่อในปริมาณมาก เพื่อรองรับลูกค้าให้ได้ใช้บริการในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น และการเพิ่มพนักงานบริการในช่วงเช้า จะมีผลต่อการชี้แจงอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ละเอียดยิ่งขึ้นเนื่องจากมีเวลาในการบริการลูกค้าแต่ละรายอย่างเต็มที่ไม่ต้องแข่งกับเวลาจากปริมาณลูกค้าที่สูงในช่วงเช้า

ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่ พบปัญหาในเรื่องของความสมบูรณ์ครบถ้วนของข่าวสารที่แจ้งลูกค้า ทำให้ตัวลูกค้าเข้าใจผิดในบางประเด็น และเตรียม เอกสารในการติดต่อเรื่องต่างๆในคราวต่อไปไม่ครบถ้วน ทำให้การดำเนินการล่าช้า ทั้งนี้อาจใช้วิธีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลด้านเอกสารต่างๆที่ต้องเตรียมเพื่อติดต่อเรื่องต่างๆ เช่นการขอขึ้นวงเงิน การมาจำนอง การได้ถอน การโอนสิทธิ์ในที่ดิน เป็นต้น โดยการ พิมพ์ใส่กระดาษแทนการบอก ด้วยปากเปล่า เพื่อป้องกันความผิดพลาดในส่วนของคุณข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้อาจจะมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น ถ้าหากมีโอกาสหรือมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัย ปัจจัยในด้านอื่น ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน ความรอบรู้ในงาน เทคโนโลยี เป็นต้น
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการลูกค้าโดยภาพรวม จึงควรมี การศึกษาด้านอื่น ๆ ในเชิงลึกลงไปอีกเช่น ด้านนโยบายรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการใช้บริการแต่ละด้านของลูกค้าในแต่ละช่วง ด้านปัจจัยในส่วนของคุณลักษณะการเดินทางในการติดต่อใช้บริการธนาคาร เป็นต้น
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่า 1 สาขา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงในภาพรวมการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นระยะเวลาานานกว่านี้ เนื่องจากในการศึกษานี้มีระยะเวลาจำกัด และเป็นช่วงที่ตรงกับนโยบายชดเชยราคาขายพาราและปาล์มน้ำมันของรัฐบาล ทำให้ลูกค้ามาติดต่อธนาคารมากกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลให้ระดับความพึงพอใจคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็น รวมถึงในส่วนในเรื่องที่มาทำธุรกรรมส่วนใหญ่แล้วจะเป็นในส่วนของการขอเอกสารรับรองเป็นส่วนมากซึ่งถ้าเป็นช่วงเวลาอื่นผลการวิจัยอาจมีการเปลี่ยนแปลงจากนี้ได้