

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

Factors Influencing the Satisfaction of Customers of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) Mahasarakham Branch in Maha Sarakham Province

สมศักดิ์ ภูงาม¹ รังสรรค์ สิงห์เลิศ² สมสงวน ปัสสาโก³ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร⁴

Somsuk Phungam,¹ Rungsan Singhalert,² Somsanguan Passago³ and Saowalak Kosolkiti-amporn⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ **ประการแรก** เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร **ประการที่สอง** เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และ**ประการที่สาม** ศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ และการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระยะเวลาการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ และระบบการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีทั้งหมด 7 ตัวแปร ตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ระบบการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ พฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี และรายได้ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ธนาคารเพื่อการเกษตร

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² ศษ.ด. (ประชากรศึกษา) อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ พร.ด. (ชีววิทยา) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รับต้นฉบับ 15 มกราคม 2551 รับลงพิมพ์ 28 มกราคม 2552



ABSTRACT

The objectives of this study were to find the satisfaction of the customers with the service, to analyze the factors influencing the satisfaction of the customers, and to find the suggestions for the good service of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) Mahasarakham branch in Mahasarakham province. The sample subjects were 388 customers of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) Maha Sarakham branch in Maha Sarakham province selected by stratified random sampling and simple random sampling techniques. The data were collected by a rating-scale questionnaire. The research statistics used were mode, percentage, mean, standard deviation, and multi regression analysis.

The finding indicated that the average level of the satisfaction of the customers with the service of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) Maha Sarakham branch in Maha Sarakham province was high. The four-high levels of the satisfaction were behaviour of the officers, service time, equipment and service system.

In regard to the factors, it revealed that the factors influenced the satisfaction of the customers were service system, location of the bank, equipment, behaviour of the officers, educational background, frequency of service in a year and income respectively.

Keyword: Satisfaction, Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC)

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม เป็นสาขาหนึ่งในสังกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2514 โดยให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การเกษตร สินเชื่อ เพื่อประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตรและบริการอื่นๆ เพื่อพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรที่เป็นลูกค้า ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคามและอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวนี้มีธนาคารพาณิชย์จำนวนมากมีการแข่งขัน ทางธุรกรรมการเงินสูง ทำให้ประสบปัญหาด้านการหาเงินฝากและการพัฒนาคุณภาพการบริการ ยังมีประชาชนและลูกค้าจำนวนมากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากและธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ ที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการ คือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย

จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ซึ่งถือเป็นคู่แข่งกันทั้งสิ้น ธนาคารแต่ละแห่งต่างก็มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้าน เพื่อที่จะได้รับเงินฝากและสร้างรายได้จากธุรกรรมการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการตามแผนการจัดหาทุนของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม นอกจากให้บริการด้านสินเชื่อแล้ว จะเน้นให้บริการ รับฝากเงินจากประชาชนเป็นหลัก ซึ่งเป็นแหล่งที่มีความมั่นคงและมีต้นทุนต่ำ ซึ่งแผนการจัดหาเงินทุนจากการรับฝากเงินจากประชาชนจะเป็นไปตามเป้าหมายได้ก็จะอยู่ที่การให้บริการที่ดีของธนาคารต่อลูกค้า การให้บริการที่ดีกับลูกค้าจะเป็นหนทางนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการแล้ว ก็จะโน้มน้าว ให้ลูกค้ามาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น

และยังมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์การบริการด้านนี้ ให้เป็นที่รู้จักของมวลชนได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ ผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคาร มีโอกาสระดมเงิน ออมได้มากขึ้น นอกจากนี้เพื่อเป็นการตอบสนองให้ตรงกับ ความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ธนาคารจึงได้แบ่งประเภท ของบัญชีเงินฝากออกเป็น 6 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝาก ออมทรัพย์ทวีสิน (สลากทวีสิน) เงินฝากประจำและเงินฝาก กระแสรายวัน ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่มีความ สำคัญ ด้านความรู้สึกรักของทัศนคติ ทำให้เกิดปฏิกิริยาของ กระบวนการประเมิน ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายว่าเป็นไป ในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบได้ ความรู้สึกรักของผู้ใช้ บริการมีความต้องการความพึงพอใจด้านความสะดวก การ ให้การต้อนรับ การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี การบริการที่เสมอ ภาด ถูกต้อง รวดเร็วและผลิตภัณฑ์บริการที่ดี ดังนั้นการ พัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร ก็จะเป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ในการให้บริการมากขึ้น ข้อเสนอแนะหรือแนวทางเพื่อการ พัฒนาการให้บริการนั้น จะมีได้ก็ต่อเมื่อมีการศึกษาและวิจัย อย่างเป็นระบบถึงการให้บริการของธนาคาร

จากสภาพความสำคัญดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมี ความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม ว่าอยู่ใน ระดับใดและมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ ต่อการวางแผนงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ในการให้บริการ แก่ผู้ให้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ ยังสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปพัฒนาคุณภาพด้านการ บริการให้สอดคล้องกับบทบาทใหม่ของธนาคารภายใต้แนว นโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและฟื้นฟูเศรษฐกิจ ควบคู่กับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชนบทใน ระดับฐานราก ประกอบกับธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร ที่จะต้องปรับตัวไปสู่ภารกิจและบทบาท ใหม่ในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทในอนาคต อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้ บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้ บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มี 15 ตัวแปร คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับ การศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภท ของการให้บริการ จำนวนเงินที่ฝาก ธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้าน ระยะเวลาให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรม พนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. **ประชากร** ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้ บริการ ธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยแยกตามรายเขตพื้นที่ตำบล 19 ตำบล รวม 12,339 คน

2. **กลุ่มตัวอย่าง** เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบ สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กระจายตามลูกค้าผู้ใช้บริการใน พื้นที่ 19 ตำบล เขตดำเนินงานของธนาคารเพื่อการ เกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังมีขั้นตอนดังนี้



2.1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากและเงินกู้จากประชากรทั้งหมด จำนวน 12,339 คน โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro, 1972 ; อ้างอิงใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร, 2543 : 28) เพื่อเป็นตัวแทนประชากรได้ขนาดตัวอย่างประมาณ จำนวน 387 ตัวอย่าง เนื่องจากตัวเลขของการคำนวณไม่ลงตัวผู้วิจัยจึงได้ทำการปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 388 ตัวอย่าง โดยแยกสัดส่วนร้อยละของจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างเป็นรายตำบล

2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้
ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบระดับชั้น ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เรียกว่า ระดับชั้น หรือชั้นภูมิ แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่างจากทุกระดับชั้น จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่าง เาหน่วยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มระดับชั้นตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดตามตัวอย่างในแต่ละตำบล

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยจะใช้การจับสลากโดยรวม รวบรวมรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลจนครบจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1.2 สร้างเครื่องมือวิจัย แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบให้คำแนะนำ แก้ไขปรับปรุง

1.3 นำเครื่องมือวิจัยที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่สังกัดในส่วนงาน จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ จำนวน 40 ราย ที่บ้านสองนางโย ตำบลตลาดอำเภอมือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ t-test และเลือกเอาข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป

มาใช้เป็นข้อคำถาม และหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของคอนนาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

2. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพหรือข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิ ประเพณี การใช้บริการของลูกค้าธนาคาร จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปี ระยะเวลาจำนวนปีที่เข้าเป็นลูกค้า จำนวนเงินที่กู้ และจำนวนเงินฝากธนาคาร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคาร เพื่อกำหนดและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อกำหนดและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า กำหนดให้น้ำหนักคะแนนตัวเลือก 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ หากผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอะไรเป็นปัญหา ของการให้ บริการลูกค้าของธนาคารเพื่อกำหนดและสหกรณ์การ เกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โปรดระบุปัญหาให้ชัดเจน มีทั้งหมด 8 หัวข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือส่วนงานธนาคารเพื่อกำหนดและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการนัดกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยตั้งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน ช่วยเก็บข้อมูลและประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย โดยผู้วิจัยทำการ
อบรมทำความเข้าใจวิธีการและกระบวนการในการเก็บข้อมูล
การรวบรวมแบบสอบถาม

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง
แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมมาจัดหมวดหมู่
และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแบบรหัส หลังจาก
นั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ ในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐาน
ทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย
ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลตอบวัตถุประสงค์การ
วิจัย ข้อ 1 ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (ยุทธพงษ์
เกียรติ, 2543 : 110)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์
การวิจัย ข้อ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
แบบเพียร์สัน เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่
เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า
ที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามโดยกำหนดนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
เชิงเส้นตรง เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ
ให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การ
วิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์
การวิจัย ข้อ 3 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดความถี่ แล้วสรุป
บรรยายประกอบตามตาราง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร พบว่า
ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายซึ่งเป็นผู้นำครอบครัว มีจำนวน
297 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี
จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 การศึกษาชั้นสูงสุด คือ
ประถมศึกษา จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10
มีสถานภาพสมรสของลูกค้าธนาคาร คือการสมรส จำนวน
350 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน
375 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีรายได้ของครัวเรือนจาก
การเกษตร มากกว่า 80,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็น
ร้อยละ 37.37 มีรายได้นอกภาคการเกษตร น้อยกว่า 20,000
บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.42 สถานภาพทาง
ครอบครัว คือเป็นหัวหน้าครอบครัว จำนวน 314 คน คิดเป็น
ร้อยละ 80.90 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 - 4 คนมี จำนวน
197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าอยู่
ระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47
การติดต่อใช้บริการจากธนาคาร 1 - 4 ครั้งต่อปี จำนวน 259
คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 ใช้บริการธนาคารด้านเงินกู้ จำนวน
352 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 ใช้บริการด้านเงินฝากประเภท
ออมทรัพย์ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 จำนวนเงิน
ที่ฝากไว้กับธนาคาร น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 300 คน
คิดเป็นร้อยละ 77.32 และเงินที่กู้จากธนาคารระหว่าง
50,001-300,000 บาท มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ
60.83

**ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม**
พบว่า

1. ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ
เกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็น
ด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จำนวน 3 ด้าน ดังนี้
ด้านพฤติกรรมพนักงาน รองลงมาด้านระยะเวลาการให้
บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ตามลำดับ



2. ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของทะเลที่ตั่ง และความสะอาดเรียบร้อยปลอดภัยของสำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การมีสถานที่เขียนข้อมูล ผัก/ถอนเงินและเอกสารพร้อมตั้งอย่างการกรอก และการจัดป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน ตามลำดับ

3. ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 1 ลำดับ ดังนี้ การให้บริการเสมอภาค รองลงมา การให้บริการตามลำดับบัตรคิว และการให้ บริการถูกต้องแม่นยำตามลำดับ

4. ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้ บริการอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และอยู่ใน ระดับ ปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน ตามลำดับ

5. ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับสิทธิ์จัดทำประกันชีวิต รองลงมา การได้รับสิทธิ์สมัครฌาปนกิจสงเคราะห์ และการให้บริการประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ รองลงมาอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ หวีสิน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ตามลำดับ

6. ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านพฤติกรรมพนักงาน อยู่ใน

ระดับมาก 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับบริการ รองลงมาการแต่งกายของพนักงานสะอาด และการกล่าวขอบคุณลูกค้า และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ดังนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน รองลงมา มีความเชี่ยวชาญในการให้ บริการ ตามลำดับ

7. ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การชี้แจงข้อมูลการให้ บริการแก่ลูกค้ามารับบริการด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้กู้เงินประเภทต่างๆ รองลงมาด้านเงินฝาก เช่น ประเภทเงินฝาก ตามลำดับ

8. ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ รองลงมาความเพียงพอของอุปกรณ์บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ บัตรคิว และความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องวงจรปิดตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

1. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูงด้วยและถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปร

อีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรหนึ่งจะกลับเป็นต่ำ และค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรหนึ่งจะกลับเป็นสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงที่สุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด Multi - Collinearity ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจำนวน 15 ตัว กับตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัวแปร (ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการ เกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) พบว่า ตัวแปรอิสระจำนวน 15 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีทิศทางความสัมพันธ์ในเชิงบวก จำนวน 11 ตัว และมีทิศทาง ความสัมพันธ์ในเชิงลบ จำนวน 4 ตัว และ จากจำนวนตัวแปรอิสระ ทั้งหมด 15 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 11 ตัวแปร

1.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 15 ตัว ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.85 โดยส่วนใหญ่จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง.1 ถึง.7 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการกับ ด้านระบบการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ.746 ซึ่งไม่เกิน 0.85 ดังนั้นจึงสามารถนำตัวแปรทุกตัวเข้าไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไปได้

2. การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

2.1 การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามหนึ่งตัว (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) กับตัวแปรอิสระหลายตัว (ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ 15 ตัวแปร) โดยมีข้อสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ เป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ได้ทำการตรวจสอบดูว่า ตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา Multi-Collinearity ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multi-Collinearity สามารถทำการศึกษาได้

2.2 การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตราอันตรภาค หากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตราแบบบัญญัติ หรือ มาตราเรียงอันดับ จะต้องนำมาจัดแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น

2.3 ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามกับตัวแปรอิสระจำนวน 15 ตัว คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์



3. ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรอิสระ ทั้ง 15 ตัว ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการคำนวณหาปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งร่วมกันส่งผลต่อการผันแปรของตัวแปรตามพบว่า

3.1 ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาทั้งหมด ร่วมกันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง(สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ) กับตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $R = 0.853$

3.2 ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นในตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 72.70 ($R^2 = 0.727$) ส่วนที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 27.30 นั้น เป็นอิทธิพลที่มาจากตัวแปรอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้และไม่สามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรใดบ้าง

3.3 ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 7 ตัว

จากการศึกษาพบว่า ด้านระบบการให้บริการ $Beta = .312$ มีค่าสูงสุดและมีผลเชิงบวก นั่นคือ ด้านระบบการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น.312 หน่วย รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ $Beta = .229$ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ $Beta = .209$ มีผลเชิงบวกเช่นกัน หมายความว่าด้านสถานที่ให้บริการและด้านเครื่องมือและอุปกรณ์เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้

ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น.229 และ .209 หน่วยตามลำดับ

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 8 ตัวที่เหลือ คือ เพศ อายุ ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน และ ด้านข้อมูลการให้บริการ แม้จะมีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตามอยู่บ้างแต่ก็มีอิทธิพลเพียงเล็กน้อยไม่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (มีค่าความน่าจะเป็น หรือ ค่า Sig. มากกว่า .05)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ผลตอบแทน ร้อยละ 42.27 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการ ร้อยละ 36.34 และข้อมูลการให้บริการ ร้อยละ 35.57 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

โดยรวมระดับความพึงพอใจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมของการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของมีชัย แพงมาพรม (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเสกกา จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรและความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเสก้า จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเสก้า จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ และด้านการตรงเวลาในการให้บริการรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ที่เป็นไปเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากการอบรมพัฒนาพนักงานในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น 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

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

ระบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์ (2539 : 126-138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้าว่า ในการให้

บริการผู้ให้บริการต้องมีเจตนาอันแรงกล้าเข้าใจศาสตร์แห่งการให้บริการ มีการวางกลยุทธ์ด้านบริการมีการศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่เข้ากันกับนโยบายด้านบริการและเอื้ออำนวยให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้แล้ว สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่กำหนด

สถานที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพันธ์ พันธนิต (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า หลังการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเร็ว ความสะดวก พนักงานการต้อนรับ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ และด้านอาคารสถานที่เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการดำเนินงานรูปแบบใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ลูกค้าธนาคารที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความพึงพอใจในการดำเนินงานรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ไม่แตกต่างกันแต่ลูกค้าธนาคารที่มีรายได้ต่างกัน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เครื่องมือและอุปกรณ์ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 211) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา เพื่อรองรับการบริการผู้ใช้บริการ และเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจของการใช้บริการ ในด้านเครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ต้องมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

พฤติกรรมพนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขามหาสารคาม



มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เจริญจิราพันธ์ (2539 : 126-138) ที่กล่าวไว้ใน 15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้าว่า การสร้างจิตสำนึกด้านบริการที่ดีและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนให้สูงขึ้น เพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบงานและเพิ่มคุณภาพงานบริการ โดยการจัดอบรมพนักงานทุกคนด้านบริการที่ดี การจัดสัมมนากลุ่มให้พนักงานแต่ละคนจัดทำรายงานประจำตัวลูกค้า เพื่อค้นหาจุดอ่อนในด้านบริการของตน การจัดประกวดผู้ให้บริการดีเด่นประจำ เดือน การให้ตำแหน่ง หรือ รางวัลพิเศษ แก่พนักงานที่ถูกคัดเลือกกว่าบริการดีเยี่ยม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งเสริมให้การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีความยุติธรรมในการให้บริการ การกระตือรือร้นมีจิตใจใฝ่บริการ และการชี้แจงทำความเข้าใจต่อผู้มารับบริการอย่างเข้าใจและเป็นกันเอง จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) ได้แก่ เพศ และการศึกษา โดยลูกค้าเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าปรถมศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา

รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับงาน วิจัยของ วราพรรณ สันทศนะโชด (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท พบว่า ระดับ

การศึกษา รายได้และอายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การติดต่อธนาคารในหนึ่งรอบปี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เชิดพงษ์ ศุภคุณภิญโญ (254 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้ ประกอบการในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด พบว่าผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่จดทะเบียนพาณิชย์ประเภทเจ้าของคนเดียว 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 ด้านธุรกิจต่างประเทศและด้านอื่นๆไปมากกว่าผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และด้านระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีความ พึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และด้านข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้งหมด 15 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจ

ในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 7 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถรวมกันอธิบายการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วและมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการควรปรับปรุงที่นั่งพักรอรับบริการและที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยใช้งานบริการได้รวดเร็ว ด้านพฤติกรรมพนักงานควรปรับปรุงการกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณลูกค้าผู้มาใช้บริการทุกครั้ง ระดับการศึกษาควรปรับปรุงการสื่อสารทำความเข้าใจกับรายที่มีการศึกษาน้อยจะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น รายได้ของผู้มาใช้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควรปรับปรุงการส่งเสริมอาชีพลูกค้าที่มีรายได้น้อยเพิ่มขึ้น และจำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปีมีความสำคัญเช่นกันควรปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้าธนาคารอยู่เสมอเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร จำนวน 15 ตัว คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วน่าจะมีตัวแปรอื่นอีกหลายตัวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการศึกษาครั้ง

ต่อไป ควรพิจารณาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี เพื่อเพิ่มตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าให้ครอบคลุมมากกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

- เชิดพงษ์ คุญคุณัญญ. (2546). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด**. การศึกษาปัญหาพิเศษ มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีรพันธ์ พันธนิต. (2543). **การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาสารคาม**. รายงานศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงษ์พัฒน์ ธีระกุล. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มีชัย แสงมาพร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วราพรรณ สันทิสะโชค. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไทย กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ พธ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ (Quality in Service) โครงการสนับสนุนเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่ปรับปรุงใหม่ล่าสุด**. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.



สุพจน์ วัฒนวิเชียร. (2543). **ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงิน
กู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรยางตลาด จำกัด
จังหวัดกาฬสินธุ์ : มหาสารคาม. ปริญญาโท ศศ.ม.
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.**

Yamane Taro. (1973). **Statistics and Ubteroductory
Analysis.** 3th Ed. New York : Harper & Row
Pubishess inc.