

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย  
จังหวัดสกลนคร

CLIENTS' SATISFACTION OF LOANS SERVICE GIVEN BY BANK FOR AGRICULTURE  
AND AGRICULTURAL COOPERATIVES IN AKAT AMNUI BRANCH, SAKON NAKHON PROVINCE

24

ศรินทร์ จันทิ\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล\*\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถัย พันธุ์สุวรรณ\*\*

### บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขา อากาศอำนวย จ.สกลนคร เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ที่มาใช้บริการ จำนวน 378 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกของความพึงพอใจอยู่ระหว่าง .23 ถึง .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F – test และ t – test ชนิด Independent Samples

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามอาชีพ และระยะเวลาการใช้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามประเภทลูกค้า โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. งานวิจัยนี้ได้นำเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมและการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในด้านการให้บริการด้านสินเชื่อ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่อไป

\* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

\*\* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to examine clients' satisfaction of loans service given by bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) in Akat Amnui branch, sakon Nokhon province, to investigate a degree of clients' satisfaction of loans service given 2) to compare a degree of clients' satisfaction of loans service among those whose personal backgrounds were different, and 3) to discover a development guideline for elevating clients' satisfaction of loans service received. A sample for this study comprised 378 clients of BAAC in Akat Amnui branch firm which they came to receive service. A 22-item rating scale questionnaire was used as tool for collecting data, whose discrimination power values in part of satisfaction were between .23 and .90 statistics used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, F-test and t-test of independent samples for hypotheses testing.

The findings revealed as follows:

Both of the clients' overall and each aspect satisfaction of loans service given by BAAC in Akat Amnui branch, Sakon Nakhon province were at the medium level. The clients' overall satisfaction of loans service based on either occupation or a period of time receiving service was not found different. Both of the clients' overall and each aspect satisfaction of loans service based on the type of customer the clients belong to were not found different. This study presents a way suitable for promotion and development in the aspects of giving loans service, suitable building and service giving attendants.

## ภูมิหลัง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันสินเชื่อการเกษตรที่ถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ไม่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ แต่จำกัดการให้สินเชื่ออยู่ในกรอบเพื่อการเกษตร ส่วนรูปแบบการดำเนินงานให้สินเชื่อ นั้น ธ.ก.ส. ให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนโดยตรง และผ่านสถาบันเกษตรกร คือ กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งในรูปของเงินสดและในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตร

โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) เป็นธนาคารที่มุ่งเน้นสินเชื่อเพื่อการเกษตรโดยเฉพาะ และเป็นองค์กรที่สนองนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลที่ให้สินเชื่อเพื่อการเกษตร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ซึ่ง พรบ. ดังกล่าวมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2509 เป็นต้นไป แต่ในด้านการดำเนินงานจริงๆ นั้น ธ.ก.ส. ได้เริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2509 โดยได้รับการโอนบรรดาทรัพย์สิน หนี้สิน ความรับผิดชอบธุรกิจ พนักงานและลูกจ้าง มาจากธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (วุฒิชัย ขำขันมะลี. 2548)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) เป็นองค์กรหนึ่งในระบบสินเชื่อการเกษตรของประเทศ ที่ดำเนินงานให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรโดยเฉพาะ และได้สนองนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลที่จะใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นเครื่องมือกระตุ้นและเชื่อมโยงองค์ประกอบหรือปัจจัยพื้นฐานแห่งความสำเร็จเข้าด้วยกันอย่างมั่นคง โดยรวมพลังทรัพยากรที่มีอยู่ดำเนินงานทุกขั้นตอน และทุกระยะอย่างมีประสิทธิภาพ

วิวัฒนาการสินเชื่อเกษตรของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เริ่มต้นด้วยสินเชื่อเพื่อการผลิต โดยมุ่งฐานความพร้อมของเกษตรกรด้วยการลดบทบาทและอิทธิพลที่ไม่เป็นธรรม มุ่งสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกร ทั้งนี้ ก็โดยเหตุที่ว่าในระบบเศรษฐกิจการเกษตรแบบเสรีที่เกษตรกรเผชิญอยู่ เกษตรกรจะถูกฉกฉวยโอกาส เอาเปรียบเปรียบได้ 2 ทาง คือ ทางแรก ผ่านทางระบบการจัดหาปัจจัยการผลิต ทางที่สอง ผ่านทางระบบการจำหน่ายผลผลิตหรือการตลาด ความบกพร่องของกลไกในระบบทั้งสองและฐานทางเศรษฐกิจพื้นฐานของเกษตรกรแต่เดิม ส่งผลกระทบต่อระดับความยากจนของเกษตรกร ซึ่งมีความรุนแรงแตกต่างกันในเกษตรกรแต่ละราย ถ้าเกษตรกรมีฐานทางเศรษฐกิจพื้นฐานย่ำแย่มาก เท่าใดก็จะถูกผลักให้อยู่ในห่วงแห่งความยากจน ถูกเอาเปรียบมากเท่านั้นเพราะการผลิตต้องพึ่งพาอาศัย เงินทุนในอัตราดอกเบี้ยสูงจากนายทุนหรือพ่อค้า และผู้มีอิทธิพลมากขึ้น และผู้มีอิทธิพลมักจะสร้างเงื่อนไขหรือข้อกีดกันในการรับซื้อผลผลิตจากการจัดหาปัจจัยการผลิตให้หลังจากเก็บเกี่ยวพืชผลแล้ว เกษตรกรจะต้องนำเอาผลผลิตมาขายให้นายทุนเงินกู้ และเมื่อนำเงินไปชำระหนี้รวมดอกเบี้ยแล้ว ก็จะเหลือเงินเพียงเล็กน้อยหรือไม่เหลือ ทำให้ต้องกู้เงินใหม่อีกเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือนและทำการผลิตในฤดูต่อไป ในบางปีที่ผลผลิตเสียหาย ภาระหนี้สินพอกพูนมากขึ้น ไม่สามารถชำระคืนได้ก็จำเป็นต้องขายที่ดิน หรือถูกยึดที่ดินเพื่อชำระหนี้ กลายเป็นผู้เช่าที่ดินทำการเกษตร หรือเปลี่ยนอาชีพเป็นผู้รับจ้างไป ผลที่สุดเกษตรกรจะถูกครอบงำ ทั้งด้านปัจจัยการผลิตและด้านการตลาดพร้อมกัน สถานการณ์ดังกล่าวยาวนานวันยังส่งผลทำให้เกษตรกรเหล่านั้นจมปลักแห่งความยากจนมากขึ้น

ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีคณะกรรมการจำนวนทั้งสิ้นไม่เกิน 11 คน เป็นผู้กำหนดนโยบาย และควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริมอาชีพหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฉบับที่ 4 เมื่อปี พ.ศ. 2535 ให้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตร หรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องใน การเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้แก่ครอบครัว โดยให้กู้เงินแก่เกษตรกร 3 ทางด้วยกันคือ (ธ.ก.ส. 2543)

1. เกษตรกรซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง
2. สหกรณ์การเกษตร
3. กลุ่มเกษตรกร

สำนักงานใหญ่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ โดยมีสำนักงานสาขาและสำนักงานหน่วยตั้งอยู่ในจังหวัดและอำเภอต่างๆ ทั่วประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย เป็นสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2535 นับตั้งแต่เปิดดำเนินการถึงปัจจุบันรวมเป็นเวลา 17 ปีเศษ โดยให้บริการเงินฝากและสินเชื่อในเขตอำเภออากาศอำนวย ซึ่งนอกจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) แล้ว ในพื้นที่ยังมีธนาคารพาณิชย์อีก 1 แห่ง ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งมุ่งเน้นการบริการที่ดีเพื่อจะได้รับเงินฝากมากที่สุด เพื่อเป็นทุนในการดำเนินงานของธนาคาร และสามารถขยายงานด้านสินเชื่อ ในปัจจุบันด้านสินเชื่อได้มีการให้บริการกับลูกค้าในหลายๆ ด้านเกี่ยวกับการเงิน มีทั้งการกู้เงินระยะสั้น ระยะยาว เพื่อไปใช้ในการลงทุนการเกษตร เพื่อการศึกษาบุตร เพื่อไปทำงานต่างประเทศ และอื่นๆ (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. 2543 : 12 -13)

ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยมุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจใน ด้านสินเชื่อ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัญหาที่พบเจอของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จะพบปัญหาการอนุมัติที่ล่าช้า ขาดการชำระของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่ สถานที่จอดรถบริเวณรอบๆ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ไม่เพียงพอในการมาใช้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่มีความสะดวก รวดเร็ว การพูดที่ไม่ไพเราะ จากปัญหาที่กล่าวมานี้ จึงนำมา เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือเป็นข้อมูลทางวิชาการที่จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและลูกค้าผู้มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวยต่อไป

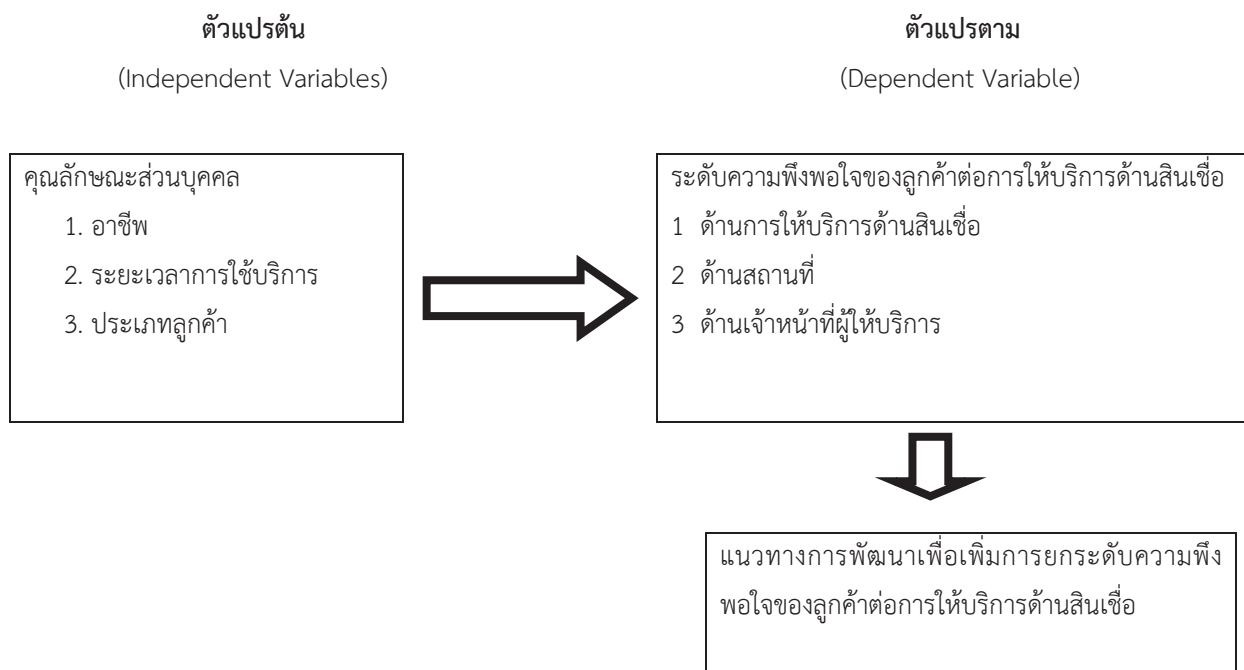
### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยกำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จ.สกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย ที่มารับบริการด้านสินเชื่อ

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จากลูกค้าของธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ทั้งหมด 6,730 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ 5 สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

กำหนดขนาดของกลุ่มโดยใช้การคำนวณของ TARO YAMANE ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Nc^2}$$

จากสูตร

แทนค่า

$$N = \text{ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด (6,730_คน)}$$

$$e = \text{สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น} = 5\% \text{ ร้อยละ 5}$$

$$n = \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$n = \frac{6,730}{1 + 6,730(0.05)^2}$$

$$n = 378$$

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้แล้ว ภายในอำเภออากาศอำนวย ซึ่งแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคำถามต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยได้โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ และวงเงินที่ให้สินเชื่อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริการสินเชื่อ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และคำถามที่ใช้วัดตัวแปรจำนวนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย โดยผู้วิจัยดำเนินการเองและขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคารร่วมกันอธิบายให้กับลูกค้าในการตอบแบบสอบถามให้กับลูกค้า กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)

1. ขออนุญาตจากสำนักงานโครงการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ออกหนังสือถึงนางสาว สิริบุญ ภัคตศักดิ์ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อขออนุญาตในการให้ลูกค้าสาขาอากาศอำนวยเป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตัวเองให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 378 ฉบับ
3. ผู้วิจัยติดตามขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 1. เกณฑ์ในการให้คะแนน

แบบสอบถาม การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการดำเนินการดังนี้

|                  |     |   |       |
|------------------|-----|---|-------|
| พอใจมากที่สุด    | ให้ | 5 | คะแนน |
| พอใจมาก          | ให้ | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง          | ให้ | 3 | คะแนน |
| พอใจค่อนข้างน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| พอใจน้อย         | ให้ | 1 | คะแนน |

ในส่วนของเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อาศัยเกณฑ์ ดังนี้ (วุฒิชัย ชำชนมะลี. 2548)

|           |             |                |            |
|-----------|-------------|----------------|------------|
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 - 1.49 | มีค่าเท่าเทียม | น้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 1.50 - 2.49 | มีค่าเท่าเทียม | น้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 2.50 - 3.49 | มีค่าเท่าเทียม | ปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 - 4.49 | มีค่าเท่าเทียม | มาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 4.50 - 5.00 | มีค่าเท่าเทียม | มากที่สุด  |

### สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 67.7 ระยะเวลาการให้บริการส่วนใหญ่ มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.6 และส่วนใหญ่ลูกค้าอยู่ในประเภท สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 83.9

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือด้านการให้บริการด้านสินเชื่อ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจของของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ความพึงพอใจของของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามประเภทลูกค้า โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรให้การเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อต่อไป
- 1.2 ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและลูกค้าผู้มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้มีการปรับปรุงในด้านสินเชื่อ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้มีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
- 1.3 ควรจัดให้มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยการจัดระบบหรือการพัฒนาระบบในการให้บริการลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการต่อไป

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรจัดทำวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อจะได้แสดงความคิดเห็นผ่านองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม และตนพึงจะได้รับ
- 2.2 ควรมีการศึกษาวินิจฉัยเชิงพัฒนาหารูปแบบและแนวทางในการพัฒนางานวิจัยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีการบริหารงานองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนการพิมพ์, 2529.
- ติมา ปรีดีติลล. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์, 2532.
- ทวีวัธน์ ต่ายใหญ่เที่ยง. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- มานิตย์ ลิ่มถาษี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การ บริหารส่วนตำบลมะเขือแจ้ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ล้อม แยมสุวรรณรัตน์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ อำเภอบรรพิต จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- วิษุฒดา งามปลอด. ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียน อนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- สุพัตรา จุณณะปิยะ. คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. นครปฐม : โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรม การเกษตร แห่งชาติ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 2546.
- โสภณ ณ พัทลุง, พ.ด.ท. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราชการของตำรวจ สังกัดกองบัญชาการ อำนวยการตำรวจภูธร 4. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2537.
- อัมพร เจริญชัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536 .
- Bateman, Thomas S. & Scott A. Snell. Management Building Competitive Advantage. 4 th ed. Boston : McGraw – Hill, 1999.
- Berlo, David K. The Process of Communication. New York : Holt Rinehart and Winston, 1996.
- Park, Hee - Bong. Citizen Participation Satisfaction and Government Responsiveness in The Process of Local Autonomy of Korea. Pennsylvania : Temple University, 1994.
- Urbaniak, Thomas J. Beyond Regime Theory Mayoral Leadership Suburban Development and The Politics of Mississauga Ontario. Canada : The University of Western Ontario, 2005.