



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ 2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและ ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของ และการบริหารจัดการสินเชื่อกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้แก่ ประชากรที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) ค่าแอลเอสดี (LSD.) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regressions) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 - 3 คน

2. ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนใหญ่มีปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เงื่อนไขของสินเชื่อที่จูงใจในการพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจในการขอสินเชื่อต่ำ มีอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ มีปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ มีปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

204

นำไปใช้ประโยชน์ และมีปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารในช่วยเหลือเกษตรกร สนับสนุนโครงการนโยบายรัฐ

3. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ลูกค้าสินเชื่อก็คือความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าสินเชื่อก็คือความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ลูกค้าสินเชื่อก็คือความพึงพอใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อก็คือ

5.1 ลูกค้าสินเชื่อก็คือที่มี เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้าสินเชื่อก็คือที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านการจูงใจมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ลูกค้าสินเชื่อก็คือที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

5.4 ลูกค้าสินเชื่อก็คือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

5.5 ลูกค้าสินเชื่อก็คือที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

205

บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ

6.1 ลูกค้าสินเชื่อที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ส่วน ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6.2 ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

6.3 ลูกค้าสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านความรวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน

6.4 ลูกค้าสินเชื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

6.5 ลูกค้าสินเชื่อที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

6.6 ลูกค้าสินเชื่อที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านเอกสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

6.7 ลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านกระบวนการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

206

บริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่บริการ ไม่แตกต่างกัน

7. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า

7.1 ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขของสินเชื่อที่จูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

7.2 ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

7.3 ลูกค้าสินเชื่อที่มีอัตราค่าธรรมเนียมที่จูงใจ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

7.4 ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ด้านความรวดเร็ว ด้านเอกสาร และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

7.5 ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

7.6 ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านความรวดเร็ว ด้านเอกสารและด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

207

8. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพล ต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าสินเชื่อมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด อาจจะเนื่อง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนในด้านเงินทุนการดำเนินงานแก่สหกรณ์การเกษตร ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานสินเชื่อและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สหกรณ์การเกษตรมีประสิทธิภาพในการบริหารเงินกู้และอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริงแก่เกษตรกรสมาชิก จึงมีการจัดการบริหารจัดการสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรม จึงได้รับการสนับสนุนด้านสินเชื่อที่ได้รับความเป็นธรรม ซื่อตรง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ สารรัตนะ (2545 : 3 – 5) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักการทำงานด้านบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ และการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก การบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารที่ดี ลูกค้าจึงมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด ในแต่ละด้าน ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารจัดการสินเชื่อ นั้น เป็นความพึงพอใจทางบวกที่ได้รับจากการบริการที่ของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเล็ท (Milllett. 1954 : 337-400) กล่าวว่า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

208

ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากสิ่งต่อไปนี้ การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือบริการที่ยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service)

3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มี เพศอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ แตกต่างกัน ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ลูกค้าสินเชื่อที่มีการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และลูกค้าสินเชื่อที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เกษม จันทรแก้ว (2540 : 12) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่กระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกัน ถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร องค์กรที่ดีผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม ในการนำแผนงานที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกับทรัพยากรทำให้เกิดการผลิต หรือการใช้ปัจจัยการบริหารได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ สวัสดิการ ฯลฯ ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ลูกค้าสินเชื่อที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร



ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ลูกค้ายินเชื่อที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ออสแคมป์ส (นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. 2541 : 21 ; อ้างอิงจาก Oskamps. 1984. **Satisfaction in the White Collar.**) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ และการที่ได้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า พบว่า ลูกค้ายินเชื่อที่มีเจือใจของสินเชื่อที่จูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ และปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ลูกค้ายินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจ อัตราค่าธรรมเนียมที่จูงใจ และปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกัน ลูกค้ายินเชื่อที่มีปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โมเวนและไมเนอร์ (Mowen and Minor. 1998 : 160) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง สภาพะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้นเพื่อผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal directed behavior) การจูงใจประกอบด้วย แรงขับ (Drives) ตัวกระตุ้น (Urges) ความปรารถนา (Wishes) หรือความต้องการอยากได้ (Desires) เป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในร่างกายอย่างมีลำดับขั้นตอนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

6. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพล ต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงกมล รักขັນ (2552 : 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

210

พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ควรมีการบริการใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ตรงกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของลูกค้าที่จะมาใช้บริการ และควรเสนอทางเลือกกรณีสามารถให้บริการได้หลายประเภท

1.2 ควรมีการจัดสถานที่บริการกว้างขวาง ไม่แออัด จัดให้เป็นระเบียบเป็นส่วนเพื่อความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

1.3 ควรมีบริการสินเชื่อกหลากหลายให้เลือกเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการสินเชื่อดีหลายอย่าง และควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานและให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้ธนาคารสามารถวางแผน กำหนดเป้าหมาย และบริการใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าและเพื่อความสะดวกรวดเร็ว กระชับและเกิดความพึงพอใจของลูกค้า

1.4 ควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลมาดำเนินการในการปรับปรุงข้อบกพร่อง และหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าที่ใช้บริการ ควรทำให้ระยะเวลาในการใช้บริการรวดเร็วขึ้น เพื่อความสั้น กระชับ สะดวกรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการของลูกค้า และพนักงานควรให้บริการอย่างดีกับลูกค้า

1.5 ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการรับเงินกู้หลังทำนิติกรรมสัญญาเสร็จสิ้นให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการรับเงิน

1.6 ควรมีการจัดมีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้เข้าใจถึงขั้นตอนในการรับบริการ

1.7 ควรมีพนักงานชี้แจงเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่ให้ผู้กู้ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยที่ผู้กู้สามารถให้ลูกค้าเลือกอัตราดอกเบี้ยได้ง่าย เหมาะกับความสามารถในการผ่อนชำระเงินกู้





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

211

1.8 ควรทำให้ออกสารต่าง ๆ ง่ายต่อการกรอกข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการเข้าใจง่าย ไม่เสียเวลาในการกรอกข้อมูล สามารถกรอกข้อมูลในการติดต่อใช้บริการได้ ใต้อย่างถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด และควรมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเพื่อความถูกต้องในการให้บริการ

1.9 ควรมีพนักงานให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการสินเชื่อที่ธนาคารมีไว้ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจหลักการต่าง ๆ ในการใช้บริการ และสามารถตอบข้อซักถามข้อสงสัยในบริการสินเชื่อต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

1.10 ควรรับฟังข้อตำหนิและข้อคิดเห็นของลูกค้าเพื่อพนักงานจะได้นำจุดบกพร่องที่มีไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บริการถูกต้องอย่างดีที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเป็นรายด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว เพื่อจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียดและมีคุณภาพในเชิงลึกมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์หรือใช้เวลาพูดคุยกับลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานแต่ละขั้นตอน

2.2 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอื่น ๆ ให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการด้านบริการของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทุกสาขาทั่วประเทศ