

ความพึงพอใจของลูกค้าในใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
SATISFACTION OF CUSTOMER FOR LOAN SERVICE OF BUSINESS
DEVELOPMENT UNIT, BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL
COOPERATIVES, CHUMPOLBURI BRANCH, SURIN PROVINCE

วรรณพงษ์ เสมียนคิด¹
ฐิติวรรณ ศรีเจริญ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุมาน โดยหาค่า ค่า t-test และค่า F-test ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อ และระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกันเลย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Abstract

This independent study aimed to study behavior and satisfaction of customers who use loan services and compare the satisfaction of the customers according to the general information of population and behavior of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chumphon Buri District. The collected data by questionnaire. Basic data were analyzed using statistics by percentage, average, standard deviation. The hypothesis testing was performed using t-test and F-test as inferential statistics. The result showed that the overall satisfaction were subjected to a moderate level and was found that consumers using the loan services with different age, occupation, number of credit-based transactions and loan repayment have different the total satisfaction. Consumers using the loan services with different sex, marital status, education and income have not different the total satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เบอร์โทรศัพท์ 091-0616822 E-mail:ppop_wattanapong@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

บทนำ

ตั้งแต่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ เปิดบริการมาจนถึงปัจจุบัน ปริมาณลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อปี พ.ศ.2555 เป็นต้นมา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีนโยบายขยายการให้สินเชื่อไปยังภาคธุรกิจมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนทั่วไปที่ดำเนินธุรกิจรวมกับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมได้มีโอกาสที่จะขอเครดิตกับทางธนาคารเพื่อนำเงินทุนไปประกอบกิจการของตนเองได้ รวมถึงจุดเด่นทางด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีการให้สินเชื่อร่วมกลุ่ม โดยให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม การจัดการการเรียนรู้และพัฒนาให้กับลูกค้า ทั้งด้านการผลิต การจัดการ การตลาด สิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาอาชีพให้แก่ลูกค้าและการดำรงชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง จากนโยบายดังกล่าวทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จากมุมมองของลูกค้าและประชาชนทั่วไปมองว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความแตกต่างจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ เพราะไม่ใช่แค่ดำเนินการกิจปล่อยสินเชื่อแต่อย่างเดียว ยังมีการพัฒนาอาชีพและธุรกิจของลูกค้าให้สามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัวเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน

จากเหตุผลดังกล่าวธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จึงพยายามเร่งพัฒนาคุณภาพด้านการบริการทางด้านสินเชื่อและด้านการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการจากพนักงานธุรการที่ทำหน้าที่รวบรวมความคิดเห็นต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคาร พบว่ามีข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน ทั้งทางล่องความเห็น การบอกเล่า การแสดงความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน ผ่านระบบ Voice of Customer ประกอบกับการเข้ามาดำเนินกิจการของธนาคารออมสิน ในช่วงปี 2555 มีผลทำให้ปริมาณการจ่ายเงินกู้ปีบัญชี 2554 ประมาณ 19.81 ล้านบาท ปริมาณการจ่ายเงินกู้ปีบัญชี 2555 ประมาณ 18.29 ล้านบาท และปริมาณการจ่ายเงินกู้ปีบัญชี 2556 ประมาณ 17.12 ล้านบาท และฐานเงินกู้คงเหลือปีบัญชี 2554 ประมาณ 67.32 ล้านบาท ฐานเงินกู้คงเหลือปีบัญชี 2555 ประมาณ 54.87 ล้านบาท ฐานเงินกู้คงเหลือปีบัญชี 2556 ประมาณ 56.76 ล้านบาท [1] จากข้อมูลดังกล่าว การจ่ายเงินกู้ในปีบัญชี 2556 ที่มีปริมาณลดลงสาเหตุอาจเนื่องมาจาก 1)ในปีบัญชี 2555 มีนโยบายรัฐในโครงการพักชำระหนี้ทั้งหนี้ดีและหนี้เสีย ทำให้ลูกค้าส่วนหนึ่งไม่ประสงค์ที่จะกู้เงิน 2)จากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาและชะลอตัว ทำให้ประชาชนรู้สึกวิตกกังวลกับสภาวะเศรษฐกิจดังกล่าว ทำให้ประชาชนมีการใช้จ่ายเงินในปริมาณที่ลดลง ส่งผลกระทบไปยังการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารลดลงจากเดิม 3)ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการด้านธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น เนื่องจากการเข้ามาคู่แข่งทางธุรกิจกิจการธนาคารของธนาคารออมสิน สาขาชุมพลบุรี ทำให้ลูกค้ากึ่งเกษตรกรที่ประกอบอาชีพทั้งเกษตรกรรมและธุรกิจ มีการเคลื่อนย้ายเงินทุนและไปทำธุรกรรมกับทางธนาคารออมสิน อีกทั้งผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ มีความน่าสนใจในมุมมองของลูกค้าบางราย จึงหันไปใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสิน สาขาชุมพลบุรี

ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของความสนใจของผู้วิจัยที่จะศึกษาวิจัยเรื่องการบริการทางด้านสินเชื่อนี้ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาในครั้งนี้จะได้ข้อสรุปที่เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงต่อไปในอนาคต รวมถึงเพื่อขยายและรักษาฐานลูกค้าเงินกู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ตามข้อมูลทั่วไปของประชากร

วิธีดำเนินงาน

ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินขั้นตอนวิธีการดำเนินงานดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ในช่วงเดือนมีนาคม 2558 โดยที่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อ ช่วงเดือนมีนาคม 2558 ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนได้ เนื่องจากธนาคารไม่ได้บันทึกจำนวนรายต่อวันที่แน่นอนและเป็นข้อมูลในอนาคต จึงไม่ทราบจำนวนประชากรผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อหรือตัวเลขเกี่ยวกับประชากรที่ชัดเจน ดังนั้นจึงประยุกต์ใช้สูตรของคอคแรน [2] ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้จำนวนแบบสอบถาม 400 ชุด เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำมาประมวลผลเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด โดยโครงสร้างของแบบสอบถามเกิดจากการศึกษาทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย แบ่งออก เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้มาตราวัด Likert Scale [3]

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี

การรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ ในช่วงเดือนมีนาคม 2558 ทำการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ ธนาคาร ในช่วงเดือนดังกล่าว

การประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับ และทำการคัดเลือกให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม เช่น เพศ และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) หรือ F-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยใช้ในการทดสอบข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารเปรียบเทียบกับความพึงพอใจภาพรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานหลักคือ ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจภาพรวมที่แตกต่างกัน
สมมติฐานหลักคือ พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจภาพรวมที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ได้ผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษากันรวม 400 คน เพศชายร้อยละ 52 และเพศหญิงร้อยละ 48 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 47.50 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 25.5 สถานภาพส่วนใหญ่สมรสร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ หย่าร้าง ร้อยละ 17.50 และโสด ร้อยละ 16 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 15 อาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15 รายได้เฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 120,001 – 240,000 บาทต่อปี ร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ 240,001 – 360,000 บาทต่อปี ร้อยละ 26.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพล พบว่า สินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 69.80 ถูกเลือกเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าลงทุนในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 69.2 ถูกเลือกเป็นอันดับ 2 จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อจำนวน 7 ครั้ง/ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.2 รองลงมา จำนวน 3-4 ครั้ง/ปี ร้อยละ 29.2 แหล่งที่รู้จักสินเชื่อส่วนใหญ่มีการรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการด้านสินเชื่อจาก พนักงานธนาคาร ธ.ก.ส. ร้อยละ 65.2 ถูกเลือกเป็นอันดับ 1 รองลงมา ผ่านพบ/ใบปลิว/ป้ายประกาศ ร้อยละ 59.1 ถูกเลือกเป็นอันดับ 2 หลักทรัพย์ในการค้ำประกันส่วนใหญ่มีการใช้ ที่ดินทางการเกษตร ในการค้ำประกันมากที่สุด ร้อยละ 79.2 ถูกเลือกเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ที่ดินว่างเปล่า ร้อยละ 36.1 ถูกเลือกเป็นอันดับ 2 บ้านพร้อมที่ดิน/ทาวน์โฮม ร้อยละ 33.1 ถูกเลือกเป็นอันดับ 3 เหตุผลในการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเหมาะสม ร้อยละ 76.2 ถูกเลือกเป็นอันดับ 1 รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสม ร้อยละ 69.5 ถูกเลือกเป็นอันดับ 2 และ ระยะเวลาผ่อนชำระเหมาะสม ร้อยละ 63.8 ถูกเลือกเป็นอันดับ 3 ระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อ 6 - 10 ปี ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ 11 – 15 ปี ร้อยละ 24 สถาบันการเงินอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันการเงินอื่นๆ คือ ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 62.5 ถูกเลือกเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน ร้อยละ 61.8 ถูกเลือกเป็นอันดับ 2 การค้ำประกันกับสถาบันการเงินอื่นๆส่วนใหญ่มีการใช้ ที่ดินทางการเกษตร ในการค้ำประกันมากที่สุด ร้อยละ 62 ถูกเลือกเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ สิทธิการเช่าและครอบครอง ร้อยละ 29 ถูกเลือกเป็นอันดับ 2

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี โดยที่ความ

พึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.40

โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ สามอันดับแรกพบว่า ความพึงพอใจในเรื่อง ธนาคารมีความมั่นคงโดยรัฐบาล เป็นประกัน อยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญสูงสุดที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อ เหมาะสมกับราคาประเมินหลักประกันที่สาขาได้ประเมินไว้ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อเหมาะสมตามสถานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของท่าน อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.59 โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ สามอันดับสุดท้ายพบว่า ความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานมีความเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ในการบริการลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.08 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.09 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.11

การทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 2 สรุปผลการวิจัยสมมติฐานการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ธนาคารกับความพึงพอใจภาพรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ผลการวิจัยมีดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจภาพรวมที่แตกต่างกัน

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร แตกต่างกัน

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีที่ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจภาพรวมที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อ พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน

ระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อที่ท่านได้ทำธุรกรรม พบว่า ระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อที่ท่านได้ทำธุรกรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน

สรุป

จากการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อบุคคลของธนาคารกรุงไทย สาขา เสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของลูกค้าธนาคารผู้ใช้บริการสินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่

มีอาชีพ เกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 120,001 – 240,000 บาทต่อปี

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบุคคล พบว่า สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ เกษตรกรรม จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อจำนวน 7 ครั้ง/ปีขึ้นไป แหล่งที่รู้จักสินเชื่อส่วนใหญ่มีการรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการด้านสินเชื่อจาก พนักงานธนาคาร ธ.ก.ส. หลักทรัพย์ในการค้าประกันส่วนใหญ่มีการใช้ที่ดินทางการเกษตร ในการค้าประกันมากที่สุด เหตุผลในการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเหมาะสม ระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อ 6 - 10 ปี สถาบันการเงินอื่นๆที่เคยใช้บริการ คือ ธนาคารกรุงไทย การค้าประกันกับสถาบันการเงินอื่นๆส่วนใหญ่มีการใช้ที่ดินทางการเกษตร ในการค้าประกันมากที่สุด ความพึงพอใจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.40

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อ และระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อ จะมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกันเลย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้

ระบบการให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรขยายช่องทางการให้บริการเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้นโดยจัดให้มีจุดบริการเคลื่อนที่ตามจุดในชุมชนใหญ่ๆ หรือสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อบริการให้ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลได้ใช้บริการเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อธนาคาร และเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เช่น ในด้านการให้ความรู้ในขั้นตอนการใช้ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาช่วยเหลือและให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างดีจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยความกรุณาให้การตรวจสอบเนื้อหาโดยละเอียด เพื่อปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- [1] กลุ่มวิเคราะหฺ์เศรษฐกิจ (2557). ข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน. ค้นเมื่อ 31 ธันวาคม 2557, จากwww.baacnet/ias39/loanbalance/336branch.php
- [2] อีรุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- [3] Likert, Rensis. (1967).“The Method of Constructing and Attitude Scale”, Reading in Attitude Theory and Measurement. P.90-95. Fishbein, Martin, Ed. New York : Wiley & Son.

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ

สมมติฐาน	ยอมรับ	ไม่ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างด้านเพศ		/
สมมติฐานที่ 2 ความแตกต่างด้านอายุ	/	
สมมติฐานที่ 3 ความแตกต่างด้านสถานภาพ		/
สมมติฐานที่ 4 ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา		/
สมมติฐานที่ 5 ความแตกต่างด้านอาชีพ	/	
สมมติฐานที่ 6 ความแตกต่างด้านรายได้		/
สมมติฐานที่ 6 ความแตกต่างด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อ	/	
สมมติฐานที่ 7 ความแตกต่างด้านระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อ	/	