

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้าและพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ชื่อผู้เขียน : นายชัยวัฒน์ ปกป้อง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

---

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้าและพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของธ.ก.ส.นี้มีวัตถุประสงค์ประสงค์ 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของลูกค้าต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้าต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. 3) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม คือลูกค้าของหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. สาขาแสวงหาและสาขาโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองจำนวน 97 คน และพนักงาน ธ.ก.ส.ใน 2 สาขาดังกล่าวจำนวนทั้งหมด 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 ใช้สัมภาษณ์ลูกค้าประกอบด้วย คำถาม 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลภูมิหลังและปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการฝากเงิน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. ระยะเวลาเดินทางไป ธ.ก.ส.สาขา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ธ.ก.ส.สาขา ประเภทของการบริการและจำนวนเงินฝากแต่ละครั้ง ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดทัศนคติของลูกค้าต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. ครอบคลุม 6 ด้าน คือ ความสะดวก ความรวดเร็ว การให้บริการ การตรงต่อเวลา เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับเรื่อง ฟังพอใจ เรื่องไม่ฟังพอใจและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้ถามพนักงาน ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน เช่นกัน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของพนักงานและปัจจัยแวดล้อม (ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน เงินเดือน อายุการทำงาน การประเมินความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ การประเมินความสะดวกของกลุ่มปฏิบัติงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ระยะทางในการเดินทาง และจำนวนจุดบริการเคลื่อนที่ ส่วนที่ 2 คือแบบวัดทัศนคติของพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. ครอบคลุม 4 ด้านคือ การปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติงานและ

เครื่องมืออุปกรณ์ ผลตอบแทนต่อพนักงาน และประโยชน์ของหน่วยงาน และส่วนที่ 3 คือ คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับเรื่องที่พอใจ ไม่พอใจและข้อเสนอแนะ

### ผลการศึกษามีดังนี้

1.ทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ ) และเมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ 6 ด้านของบริการ พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อด้านเครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.59$ ) รองลงคือ ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ ) และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ ) สุดท้ายคือความสะดวกอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X}=3.87$ ) ส่วนทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.99$ ) และเมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ 4 ด้าน พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อด้านประโยชน์ของหน่วยงาน ( $\bar{X}=3.21$ ) รองลงมาคือผลตอบแทนต่อพนักงาน ( $\bar{X}=3.10$ ) สุดท้ายคือด้านระเบียบวิธีปฏิบัติงานและเครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{X}=2.60$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

2.ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้าต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ อายุ วัตถุประสงค์ในการฝากเงินและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ธ.ก.ส. สาขา โดยพบว่า ลูกค้าที่มีอายุมาก (ตั้งแต่ 41 ปี) มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 41 ปี) ลูกค้าที่ฝากเงินเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ (เป็นทุนในการประกอบอาชีพ และใช้ในยามเจ็บป่วยและชรา) มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มากกว่าลูกค้าที่ฝากเงินเพื่อการศึกษาของบุตร และลูกค้าที่เสียค่าใช้จ่ายมากในการเดินทางไป ธ.ก.ส. สาขา มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มากกว่าลูกค้าที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยในการเดินทางไป ธ.ก.ส. สาขา

กรณีพนักงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ และการประเมินความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ โดยพบว่า พนักงานเพศหญิงมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มากกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่ประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มากกว่าพนักงานที่ประเมินว่าเครื่องมืออุปกรณ์ยังไม่เหมาะสมควรปรับปรุง

3.จากคำถามเปิด ลูกค้าทุกคนพอใจในเรื่อง การบริการเงินฝาก และไม่มีเรื่องที่ไม่พอใจ แต่มีข้อเสนอแนะให้มีการบริการที่หลากหลายมากขึ้น สำหรับในส่วนพนักงาน เรื่องที่พอใจมากที่สุดคือเรื่อง การให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า เรื่องที่ไม่พอใจมากที่สุดคือเรื่อง รอยน้

คับแคบและร้อนอบอ้าว สำหรับข้อเสนอแนะคือ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยและปรับปรุงรถยนต์ให้มีเครื่องปรับอากาศเย็นมากขึ้นและการลดขั้นตอนการทำงาน

จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มากกว่าทัศนคติของพนักงาน ก็เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากบริการเคลื่อนที่ทั้งในด้าน ความสะดวก ความรวดเร็ว การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากยิ่งขึ้น ในขณะที่กลุ่มพนักงาน ต้องปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติปกติโดยต้องออกนอกสถานที่ อีกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการยังไม่ทันสมัย และเสี่ยงภัยจากโจรสลัดในระหว่างการเดินทาง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อสร้างเสริมทัศนคติที่ดีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มากยิ่งขึ้นทั้งกับลูกค้าและพนักงาน คือการเพิ่มการให้บริการนอกเหนือจากการให้บริการเงินฝาก การปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการให้ทันสมัยและลดขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งจะทำการดำเนินงานของหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. มีประสิทธิภาพและให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึงและเป็นที่พอใจมากยิ่งขึ้น

The four major objectives of the survey were as follows : 1) to find out the attitude of the bank customers toward the mobile service units of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), 2) to identify the factors related to the customers' attitude toward the BAAC mobile service units, 3) of find out the attitude of the bank employees toward the BAAC mobile service units, and 4) to identify the factors related to the employees' attitude toward the BAAC mobile service units.

The sample group consisted of two subgroups : 97 customers of the BAAC mobile service units of Sawaengha and Phothong Branches in Angthong Province and 38 employees in the two branches. Two questionnaires were used as research instruments. The first questionnaire used to interview the customers consisted of three parts. The first part concerned the customers' background information and environmental factors (i.e., sex, age, education, occupation, income, purpose of depositing money, number of years as a customer of the mobile service unit, length of time travelling to the BAAC branch, expense in travelling to the BAAC branch, type of service used and amount of each deposit). The second part measured the customers' attitude toward the BAAC mobile service unit. The measurement covered 6 aspects : convenience, speed, service rendering, punctuality, service facilities and bank employees' human relations. The last part contained open-ended questions about their service satisfaction or dissatisfaction and suggestions on improving the operation of the BAAC mobile unit.

The second questionnaire to collect the data from the bank employees also consisted of three parts. The first part had questions about their background

information and environmental factors (i.e., sex, age, marital status, education, work line salary, number of working years, appraisal of office facilities, the detailed work manual, work period, time spent travelling to work and number of mobile service points). The second part dealt with the attitude of the employees toward the BAAC mobile service units. The measurement covered four aspects : work performance, work regulations, office facilities and equipment, pay, and usefulness of the mobile service units. The last part contained open-ended questions about their satisfaction or dissatisfaction, including suggestions.

The findings were summed up as follows :

1. The overall attitude of the customers toward the BAAC mobile service units was found to be very good ( $\bar{X} = 4.08$ ). When all the six components were considered separately, it was found that the most satisfactory was service facilities ( $\bar{X} = 4.59$ ), followed by speed ( $\bar{X} = 4.00$ ), the bank employees human relations ( $\bar{X} = 4.00$ ), and convenience ( $\bar{X} = 3.87$ ), respectively.

The overall attitude of the bank employees toward the BAAC mobile service units was found to be moderate ( $\bar{X} = 2.99$ ). When all the four components were considered separately, the most satisfactory was usefulness of the mobile service units ( $\bar{X} = 3.21$ ), followed by pay ( $\bar{X} = 3.10$ ), and work regulations and office facilities ( $\bar{X} = 2.60$ ), respectively.

2. Factors found to be significantly related to the customers' attitude toward the BAAC mobile service units were age, purpose of depositing money and expense in travelling to the BAAC branch. That is, the old customers (aged above 41.00) had a better attitude toward the mobile service units than the younger customers (below 41.00 years). The customers depositing money for other purposes than saving (such as for investment and for use in old age or in times of illness) had a better attitude toward the BAAC mobile service units than those who deposited money for their children's education. The customers who spent a lot of money in travelling to the BAAC branch had a better attitude toward the mobile service units than those who spent a little money in travelling to the BAAC branch.

As for the bank employee group, the factors significantly related to their attitude toward the mobile service units were sex, appraisal of the suitability of office facilities and equipment. That is, the female employees were found to have a better attitude toward the BAAC mobile service units than the male counterparts. The

employees who considered the service facilities and equipment suitable had a better attitude toward the mobile service units than those who thought the service facilities and equipment were not suitable enough and needed improvement.

3. From the replies to the open-ended questions, the customers were found to be satisfied with the deposit/withdrawal service. No services were unsatisfactory. However, they suggested that the mobile service units provide more than deposit and withdrawal service. As for the bank employees, they were the most satisfied with providing convenience to the customers but were the least satisfied with the narrowness and heat in the service automobiles. They suggested that the service automobiles be equipped with modern equipment and better air-conditioners be installed, including reduction of work procedures.

It was found that the customers had a better attitude toward the BAAC mobile service units than the bank employees because the customers directly benefited from the BAAC mobile service units in terms of convenience, speed and expense in travelling to the bank branch. On the other hand, the bank employees had to work outside the office building, using out-of-date facilities and equipment. They also had to take a risk of being robbed while working. It was thus recommended that a better attitude of both the customers and the bank employees be built by also providing other services apart from the deposit and withdrawal service, Modern service facilities and equipment should be used and the work procedures be reduced to render more effective service to small customers in order to satisfy their needs to the full extent.