

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้าและพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ชื่อผู้เขียน : นายชัยวัฒน์ ปกป้อง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้าและพนักงานต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ของธ.ก.ส.นี้มีวัตถุประสงค์ 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 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ 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 เรื่องไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ ธ.ก.ส. แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้ถามพนักงาน ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน เช่นกัน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของพนักงานและปัจจัยแวดล้อม (ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สัญชาติ เงินเดือน อายุการทำงาน การประเมินความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ การประเมินความสะดวกของคู่มือปฏิบัติงาน 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 ($\bar{X}=4.00$) สุดท้ายคือความสะดวกอยู่ในระดับมากเท่าเช่นเดียวกัน ($\bar{X}=3.87$) 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 รถยนต์

ดับแคบและร้อนอบอ้าว สำหรับข้อเสนอแนะคือ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยและปรับปรุงรถยนต์ให้มีเครื่องปรับอากาศเย็นมากขึ้นและการลดขั้นตอนการทำงาน

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