โครงงานวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ

Satisfaction of small farmers affecting on 3- years debt moratorium project
of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives
: A case study of small farmers in Nongchok District, Bangkok

โดย

นางสาวกาญจนศิริ มาละอินทร์
นางสาวชุตินันท์ เลิศอำไพ
นางสาววิลาวัลย์ ชูรวง

โครงงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สาขาบริหารธุรกิจและการจัดการ
คณะการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2558



ใบรับรองโครงงานวิจัย

สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ คณะการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี

ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

Satisfaction of small farmers affecting on 3- years debt moratorium project

of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

: A case study of small farmers in Nongchok District, Bangkok

โดย

นางสาวกาญจนศิริ	มาละอินทร์	55100010
นางสาวชุตินันท์	เลิศอำไพ	55100027
นางสาววิลาวัลย์	ชูรวง	55100083

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

วิชาโครงงานวิจัย หลักสูตรวท.บ. (บริหารธุรกิจเกษตร)

เมื่อวันที่29 เดือน มีนาคมพ.ศ. 2559

ประธานกรรมการโครงงานวิจัย ..... 29 มีนาคม พ.ศ. 2559

(อาจารย์ ทัศไนย ปราณี)

ประธานหลักสูตร ..... 29 มีนาคม พ.ศ. 2559

(รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์)

บทคัดย่อ

ปีการศึกษา 2558

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) Satisfaction of small farmers affecting on 3-years debt moratorium project of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives : A case study of small farmers in Nongchok District, Bangkok

ชื่อ-สกุล นางสาวกาญจนศิริ มาละอินทร์
นางสาวชุตินันท์ เลิศอำไพ
นางสาววิลาวัลย์ ชูรวง

หลักสูตร บริหารธุรกิจเกษตรและจัดการ **สาขาวิชา** บริหารธุรกิจและการจัดการ

คณะ การบริหารและจัดการ

ประธานกรรมการโครงการวิจัย อาจารย์ทัศไนย ปราณี 29 มีนาคม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯจำแนกตามระดับความพึงพอใจของลักษณะประชากรในด้านรูปลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกันด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 195คนจากการศึกษาพบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51-60 ปีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมหรือเทียบเท่ารายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือนและเป็นผู้ที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่สาขาหนองจอกเกษตรกรมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยด้านการตอบสนองลูกค้าเป็นด้านที่เกษตรกรผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่มีการแนะนำข้อมูลของโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี อย่างดีพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวกรวดเร็วผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเกษตรกรที่มีอายุระดับการศึกษา สาขาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

คำนิยม

โครงงานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ทัศไนย ปราณี และอาจารย์ธีรเวช ทิตย์สีแสง กรรมการโครงงานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่คณะผู้จัดทำอย่างมาก ตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา คณะผู้จัดทำ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลต่างๆอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำโครงงานพิเศษครั้งนี้ อีกทั้งขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลา และให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการบริหารและจัดการทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

กาญจนศิริ มาละอินทร์
ชุตินันท์ เลิศอำไพ
วิลาวัลย์ ชูรวง
มีนาคม 2559

สารบัญ

หน้า

สารบัญ I

สารบัญตาราง III

สารบัญภาพ V

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความสำคัญและประเด็นปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย 3

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3

1.1 ขอบเขตการศึกษา 3

1.1 นิยามศัพท์เฉพาะ 4

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5

2.1 นโยบายโครงการพักชำระหนี้ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) 5

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการพักหนี้ 6

2.1.2 ระยะเวลาดำเนินการของโครงการพักชำระหนี้ 6

2.1.3 กลุ่มเป้าหมาย 6

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 8

2.2.1 ทฤษฎีคุณภาพบริการ 8

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ 10

2.3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 10

2.3.1.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ 10

2.3.1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ 11

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 11

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 17

2.6 สมมติฐาน 18

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการศึกษา 19

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล 19

3.2 กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา 19

3.3 ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา 19

3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 20

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 20

3.6 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล 21

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล 22

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 25

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 25

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 39

5.1 สรุปผลการวิจัย 39

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย 42

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 43

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต 44

เอกสารอ้างอิง 45

ภาคผนวก 47

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	26
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	26
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	26
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	27
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	27
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	28
7	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านรูปลักษณ์	28
8	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านความน่าเชื่อถือ	29
9	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านการรับประกัน	30
10	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านการตอบสนองลูกค้า	30
11	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	31
12	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ	32
13	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ	33
14	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยที่มีอายุแตกต่างกัน	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯ จำแนกสถานภาพ	35
16	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	36
17	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	36
18	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้	37
19	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯ จำแนกตามสาขาที่เข้าใช้บริการ	38

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 จำนวนครัวเรือนเกษตรกรในกรุงเทพมหานคร 1

2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย 18

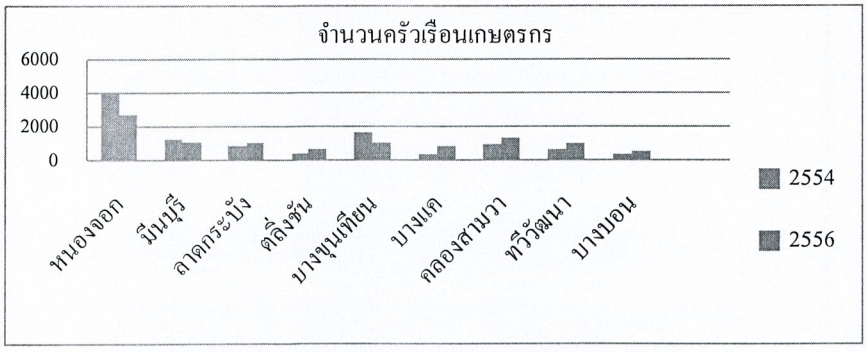
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและประเด็นปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรติดต่อกันมาเป็นเวลายาวนาน จึงนับได้ว่าอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนไทย รายได้ของประเทศที่ได้มาสร้างความเจริญด้านต่างๆเป็นรายได้จากการเกษตรเป็นส่วนใหญ่จึงกล่าวได้ว่าความเจริญของประเทศต้องอาศัยความเจริญของการเกษตรเป็นสำคัญ และเศรษฐกิจของประเทศก้าวหน้าไปได้ก็เพราะการเกษตร แต่ถึงอย่างนั้นผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรือเกษตรกรก็เป็นอาชีพที่ถูกจัดอยู่ในพวกอาชีพรายได้ต่ำ สาเหตุมาจากความไม่แน่นอนในสินค้าเกษตรกรรม เช่น ปัจจัยเสี่ยงในการผลิตอันเกิดจากภัยธรรมชาติ และราคาสินค้าตกต่ำจากภาวะเศรษฐกิจโลก รวมถึงปัจจัยอื่นที่ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อภาระการใช้จ่ายในครัวเรือนและหนี้สิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นต้นเหตุที่ทำให้เกษตรกรประสบปัญหากับหนี้สินและความยากจน ส่งผลให้ครอบครัวมีเงินไม่พอเลี้ยงปากท้อง เวลาเจ็บป่วยไม่สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้, หมดพลังการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ ต้องทิ้งอาชีพเกษตรกรไปเป็นอาชีพแรงงานแทน

จากการสำรวจครัวเรือนเกษตรกรในกรุงเทพมหานครปี 2556 ซึ่งทำการสำรวจสำมะโนประชากรทุกๆ 2 ปีของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าจำนวนครัวเรือนเกษตรกรในกรุงเทพมหานครมีทั้งสิ้น 12,266 ครัวเรือนซึ่งน้อยลงจากการสำรวจเมื่อปี 2554 ที่มีจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั้งสิ้น 13,774 ครัวเรือน หรือในอัตราที่ลดลงร้อยละ 11



ภาพที่ 1 จำนวนครัวเรือนเกษตรกรในกรุงเทพมหานคร

ที่มา: รายงานสำมะโนการเกษตรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2556

ทางรัฐบาลได้มองเห็นถึงความสำคัญของปัญหานี้จึงได้มีนโยบายในการช่วยเหลือเกษตรกรไทยโดยมีนโยบายโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี เพื่อให้ลูกหนี้ที่มีประวัติชำระหนี้ดีในกลุ่มเกษตรกรรายย่อย และผู้มีรายได้น้อยที่มีหนี้คงค้างไม่เกิน 5 แสนบาท เป็นระยะเวลา 3 ปีโดยเปิดโอกาสให้ลูกหนี้เลือกตามความสมัครใจ 2 แนวทาง คือ

1. พักชำระเงินต้นและลดดอกเบี้ยของสินเชื่อที่มีอยู่เดิมในอัตราร้อยละ 3 ต่อปี เป็นระยะเวลา 3 ปีโดยลูกค้าต้องส่งชำระดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากต้นเงินกู้ที่พักชำระหนี้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรระหว่างการพักชำระหนี้และมีสิทธิ์ขอกู้เงินใหม่เพื่อเสริมสภาพคล่องและเงินกู้เพื่อขยายการผลิตตามความสามารถในการชำระหนี้ในอัตราดอกเบี้ยปกติ และ

2. ไม่พักชำระต้นเงิน แต่จะได้รับการลดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่มีอยู่เดิมร้อยละ3 ต่อปี เป็นระยะเวลา 3 ปีโดยลูกค้าต้องส่งชำระต้นเงินกู้และดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และมีสิทธิ์กู้เงินเพิ่มเพื่อเสริมสภาพคล่องและขยายการผลิตตามความสามารถในการชำระหนี้ โดยเริ่มเปิดลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2555 และจะเริ่มพักการชำระหนี้ได้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2555 – 30 สิงหาคม 2558

อย่างไรก็ตามโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีไม่ใช่โครงการปลดหนี้หรือตัดเงินต้นทิ้งแต่เจตนาของรัฐบาลคือต้องการพักชำระหนี้ให้กับประชาชนเพื่อให้มีโอกาสได้พัฒนาคุณภาพชีวิตและกลับมาใช้ชีวิตได้ตามปกติสุข และเมื่อประชาชนได้รับโอกาสในการพักชำระหนี้แล้วก็ควรจะกลับไปดูบัญชีครัวเรือนว่ามีส่วนไหนที่ไม่จำเป็นและสามารถประหยัดได้ก็ควรจะทำ โดยให้ยึดหลักตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้มีเงินเหลือนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองและครอบครัวซึ่งถ้าประชาชนมีความเป็นดีอยู่ดี มีรายได้ที่พอกับค่าใช้จ่ายก็จะส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศกลับมามั่นคงได้

จากข้อมูลข้างต้นหากอาชีพเกษตรกรกลายมาเป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบอาชีพ มีความมั่นคงทางรายได้ สามารถชำระหนี้ได้ และเป็นอาชีพที่ทำกำไรให้กับการส่งออกสินค้าทางการเกษตรของประเทศชาติ ก็จะทำให้เกษตรกรภาคภูมิใจในอาชีพของตน ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานครเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพักชำระหนี้ที่จะช่วยให้เกษตรกรมีกำลังใจที่ดีขึ้นและทราบถึง

ข้อบกพร่องของโครงการเพื่อนำมาเสนอแนะแก่ผู้บริหารโครงการเพื่อนำไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯจำแนกตามระดับความพึงพอใจของลักษณะประชากร ในด้านรูปลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกันด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยได้ทราบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และเมื่อทราบผลการวิจัยแล้วผู้วิจัยยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอแนะให้ผู้บริหารของโครงการนำไปปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในโครงการอื่นๆต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยศึกษาเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยที่มีต่อโครงการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.4.1 การวิจัยเอกสาร เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลต่างๆจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 การวิจัยภาคสนามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปิดซึ่งเก็บรวบรวมจากกลุ่มเกษตรกรรายย่อยที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้3ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกทั้งหมด จำนวน 195 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในการศึกษาอยู่ในช่วงเดือนสิงหาคม2558 ถึงเดือนมีนาคม 2559

1.4.4 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

- ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือข้อมูลส่วนบุคลทั่วไป ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษาและปัจจัยที่สนับสนุนการตัดสินใจในการใช้บริการ ได้แก่ สาขาที่ใช้บริการ สถานที่ให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ

- ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของเกษตรกรในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งจำแนกตามด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน ด้านการตอบสนองลูกค้า และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

1.4.5 ขอบเขตด้านสถานที่ การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษา คือ ในเขตหนองจอก เนื่องจากมีจำนวนครัวเรือนเกษตรกรมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 โครงการพักชำระหนี้ หมายถึง โครงการพักหนี้เกษตรกรรายย่อยและประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่มีหนี้คงค้างต่ำกว่า 500,000 บาท

1.5.2 เกษตรกร หมายถึง ผู้ทำงานในที่ดิน ที่นาหรือ ผู้ที่อาศัยที่ดินที่นาในการเพาะปลูกพืชผล เลี้ยงสัตว์รวมไปถึงผู้ที่ทำประมงด้วยหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ชาวนา ชาวสวน ชาวไร่ ชาวประมง และผู้เลี้ยงสัตว์เพื่อการค้า เกษตรกรในที่นี้หมายถึงเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

1.5.4 การบริการ หมายถึง สิ่งที่เราจับต้องไม่ได้ แต่สามารถซื้อขายได้ เช่น บริการทางการศึกษา บริการทางการเงินเป็นต้น ดังนั้นธุรกิจบริการที่เราจะพูดถึงนั้นจึงหมายถึง องค์การหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรซึ่งการให้หรือขายบริการดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้าหรือโดยทางอ้อมหรือโดยต่อเนื่องก็ได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 นโยบายโครงการพักชำระหนี้ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.6 สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

2.1 นโยบายโครงการพักชำระหนี้ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาภาคการชนบทของประเทศไทยโดยเฉพาะการให้ความช่วยเหลือทางการเงินในการประกอบอาชีพและกิจกกรมของครัวเรือน ช่วยให้ประชาชนในภาคชนบทสามารถเพิ่มรายได้และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามประชาชนในชนบทยังต้องประสบกับปัจจัยเสี่ยงในการผลิตอันเกิดจากภัยธรรมชาติ ราคาสินค้าตกต่ำ รวมถึงปัจจัยอื่นที่ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อภาระการใช้จ่ายของครัวเรือนและหนี้สิน อันเป็นเหตุของปัญหาหนี้สินและความยากจน รัฐบาลภายใต้การนำของนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร อดีตนายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 นโยบายรัฐบาลได้แก่

1. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเพิ่มกำลังซื้อภายในประเทศ สร้างสมดุลและความเข้มแข็งอย่างมีคุณภาพให้แก่ระบบเศรษฐกิจมหาภาค

2. พักหนี้ครัวเรือนของเกษตรกรรายย่อยและผู้มีรายได้น้อยที่มีหนี้ต่ำกว่า 500,000บาท อย่างน้อย3ปีและปรับโครงสร้างหนี้สำหรับผู้ที่มีหนี้เกิน 500,000 บาท รวมทั้งจัดทำแผนฟื้นฟูอาชีพและ

แผนการปรับโครงสร้างการผลิตอย่างครบวงจร เพื่อสร้างโอกาสในการยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยการมีรายได้ที่มั่นคงและสามารถใช้หนี้คืน โดยจะทำการพักหนี้ให้กับลูกค้าสถาบันการเงินของรัฐบาล รวม 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.), ธนาคารออมสิน(ธ.ออมสิน) , ธนาคารอาคารสงเคราะห์(ธอส.), ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.), ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย(ธอท.) และบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย(บตท.)

กำหนดให้สถาบันการเงินดังกล่าวดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชน โดยแนวทางการดูแลเกษตรกรครั้งนี้ เป็นผลมาจากการสำรวจข้อมูลล่าสุด พบว่า รายได้ของเกษตรกรลดลงครัวเรือนละ 600 บาท ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการชำระหนี้สินน้อยลง และยังทำให้เกิดภาระหนี้สินสะสม ทำให้ทายาทหรือลูกหลานเกษตรกรต้องแบกรับภาระหนี้สินต่อ รัฐบาลจึงช่วยเหลือโดยการตัดให้เป็นหนี้สูญ (ที่มา : สำนักนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 2555)

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการพักชำระหนี้

2.1.1.1 เพื่อบรรเทาภาระหนี้สินของลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีหนี้สินกับ ธ.ก.ส.

2.1.1.2 เพื่อให้ลูกค้าธ.ก.ส. มีโอกาสนำเงินที่ต้องส่งชำระหนี้ไปฟื้นฟูตนเองในการประกอบอาชีพและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตของครัวเรือนให้ดีขึ้นระหว่างการพักชำระหนี้

2.1.1.3 เพื่อให้ลูกค้าธ.ก.ส. มีโอกาสเข้าถึงองค์ความรู้ในการพัฒนาอาชีพและการดำรงชีวิตเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเป็นการแก้ไขปัญหาหนี้สินอย่างบูรณาการและยั่งยืน

2.1.2 ระยะเวลาดำเนินการของโครงการพักชำระหนี้

เริ่มตั้งแต่วันที่ :1 กันยายน 2555 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558 รวม 3 ปี

รัฐบาลขยายระยะเวลาโครงการเพิ่ม:ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 สิ้นสุด 31 มีนาคม 2559

2.1.3 กลุ่มเป้าหมาย

ลูกค้าบุคคลธรรมดาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่กู้เงินแบบมีวัตถุประสงค์เพื่อการประกอบอาชีพจัดหาที่อยู่อาศัย การศึกษา และรักษาพยาบาล โดยมีคุณสมบัติดังนี้

2.1.3.1 มีปัญหาในการชำระภาระหนี้ กล่าวคือเป็นลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระและหนี้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ในพื้นที่ที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบใน3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส) โดยไม่รวมลูกหนี้ที่เคยถูกดำเนินคดีและอยู่ระหว่างดำเนินคดีโดย ธ.ก.ส. และ

2.1.3.2 มีหนี้ต้นเงินกู้คงเหลือรวมทุกสัญญาในทุกสถาบันการเงินรวมกันรายละไม่เกิน500,000 บาท ทั้งนี้ โดยเป็นสถานะหนี้ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554

ลูกค้าบุคคลธรรมดาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน, ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.), ธนาคารอาคารสงเคราะห์(ธอส.), ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย(ธอท.) และบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย(บตท.) ที่กู้เงินแบบมีวัตถุประสงค์เพื่อการประกอบอาชีพจัดหาที่อยู่อาศัย การศึกษา และรักษาพยาบาลฯลฯ โดยมีคุณสมบัติ

1. มีปัญหาในการชำระภาระหนี้ กล่าวคือเป็นลูกหนี้ที่มีสถานะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans – NPLs) และ/หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยไม่รวมลูกหนี้ที่เคยถูกดำเนินคดีและอยู่ระหว่างดำเนินคดีโดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจนั้นและ

2. มีหนี้ต้นเงินกู้คงเหลือรวมทุกสัญญาในทุกสถาบันการเงินรวมกันรายละไม่เกิน 500,000 บาท โดยเป็นสถานะหนี้ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554 และ

3. เป็นผู้ที่อยู่ในระบบฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2554

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ทฤษฎีคุณภาพบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990อ้างถึงใน วัชชราภรณ์ : 2555) ได้สร้างคำจำกัดความด้านความคิดของคุณภาพของบริการและมุมมองตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร จากการทำวิจัยการศึกษาลูกค้า โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อที่จะพัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดระดับคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) เพื่อวัดระดับการรับรู้ถึงการบริการลูกค้า สามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยมีลักษณะดังนี้ (Zeithamlและคณะ, 1990 : 25-26อ้างถึงใน วัชชราภรณ์ : 2555)

1.ความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก(Tangibles) เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

4.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5.การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนประกอบด้วย

5.1 การเข้าถึงง่าย ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ

5.2 การสื่อสาร แจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้า

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1994อ้างถึงใน วัชชราภรณ์ : 2555) ยังได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ(Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการ คือ

รูปลักษณ์ (Tangibles)ประกอบด้วย

-ความทันสมัยของอุปกรณ์

- สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

-การแต่งกายของพนักงาน

- เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)ประกอบด้วย

- ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

- การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

-การทำงานไม่ผิดพลาด

- การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

-การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย

-มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว

- ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนาปรึกษาแก่ลูกค้า

-ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

- ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance)ประกอบด้วย

- ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

- การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่น ในการรับบริการ

- ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน

- พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)ประกอบด้วย

- การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ

- เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

-โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ

-ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

-ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ(motive) หรือแรงขับดัน(drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological)เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา(psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ(recognition) การยกย่อง(esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน(belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.3.1.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

2.ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัวความนับถือและสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้น

ให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2.3.1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกจริตอย่างมาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1.ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2.ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3.ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา (2554) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อย

ละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุขและตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

นงลักษณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาปากน้ำชุมพรการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาปากน้ำชุมพร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาปากน้ำชุมพร ในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตมีการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสหกรณ์ 7 ข้อ เป็นแนวทางที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ใช้ในการพัฒนาสหกรณ์ให้ผ่านระดับมาตรฐาน สามารถบริการสมาชิก โดยสมาชิกเห็นความสำคัญในการเป็นเจ้าของสหกรณ์ เป็นเครื่องมือในการประเมินความก้าวหน้า ในการดำเนินการของสหกรณ์เพราะฉะนั้น อยู่ที่คณะกรรมการสหกรณ์จะเข้าใจในเนื้อหาหรือให้ความสำคัญของนโยบายไปปฏิบัติหรือไม่ ถ้านำไปปฏิบัติก็จะเป็นผลดีต่อการบริหารการจัดการของสหกรณ์ตามเป้าหมายดังนั้น สิ่งที่จำเป็นของคณะกรรมการดำเนินการจะต้องปฏิบัติได้แก่ การที่คณะกรรมการของสหกรณ์จะต้องมีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือนตามที่ข้อบังคับของสหกรณ์กำหนด เนื่องจากการประชุมคณะกรรมการดำเนินการจะเป็นการนำข้อมูลต่างๆ ในการดำเนินกิจการของสหกรณ์เข้าพิจารณาผลการดำเนินงานในรอบเดือนของสหกรณ์จึงให้กระบวนการทำงานมีระบบ ข้อที่รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ดำเนินงานมีความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก

ปรเมษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญกรุงเทพมหานครการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

สำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์(ธ.ก.ส.)สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20- 30 ปี มีสถานเป็นโสด มีอาชีพเกษตรกร มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้ 10,000 บาท ถึง 20,000 บาท นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับครอบครัวมากที่สุด มาใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน นิยมมาใช้บริการในวันจันทร์ และนิยมใช้บริการสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสถานที่การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานะภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ บุคคลที่ไปใช้บริการร่วมกัน ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และเวลาที่เลือกใช้บริการมีความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

โสภา (2554) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาทุ่งตะโกจังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และจำแนกตามสถานที่ประกอบการ ด้านการบริการของพนักงานด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการและด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคารกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาพบว่า

1.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านลำดับจากมากไปน้อย คือด้านการบริการของพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ตามลำดับ

2.ด้านสถานที่ประกอบการ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคาร มีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการอยู่ในระดับปานกลาง

3.ด้านการบริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร มีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก

4.ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร มีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

5.ด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคารอยู่ในระดับมาก

สรชา (2554) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) เขตมีนบุรีกรุงเทพมหานครในด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายและด้านบุคลากร จำแนกตามเพศอายุสถานภาพระดับการศึกษารายได้อาชีพการใช้วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นและวงเงินที่ต้องการกู้ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก2 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์สูงที่สุดรองลงมาคือด้านบุคลากรและในการเปรียบเทียบผู้ใช้บริการที่มีเพศอายุสถานภาพระดับการศึกษารายได้และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติส่วนผู้ใช้บริการที่มีการใช้วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่นต่างกันและผู้ใช้บริการที่มีวงเงินที่ต้องการกู้ต่างกันมีความพึงพอใจสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)เขตมีนบุรีกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

วัชชราภรณ์ (2555) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต และเพื่อ

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดีย (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Fisher's Least Significant Different (LSD)ผู้ตอบแบบสอบถาม สวนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21-30ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน หรือลูกจ้าง รายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อธนาคารในช่วงเช้าก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาทีความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)สาขาพูนผลจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากด้านรูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงที่สุดรองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลโดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศการเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันสำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่นๆ แตกตางกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

อาณัติ (2555) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต่อสหกรณ์การเกษตรท่าวังผา จำกัดอำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตร ความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรท่าวังผา จำกัด ในด้านหลักการดำเนินงานของสหกรณ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรท่าวังผาจำกัด จำนวน 288 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ร้อยละ 51.1 เป็นเพศชายโดยมีอายุเฉลี่ย 51.95 ปี มีสถานภาพสมรสแล้วร้อยละ 68.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือชั้นประถมศึกษาสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 4-6 คนสมาชิกสหกรณ์การเกษตรส่วนใหญ่มีที่ดินเป็นของตนเองและมีขนาดพื้นที่ทำกินเฉลี่ย 16.86 ไร่ ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ในด้านการเพาะปลูกผลิตข้าวโพดเป็นหลักและการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่เลี้ยงไก่ รายได้เฉลี่ยของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร 44,205.90 บาทต่อปีในด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรนั้น พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกกิจกรรมการบริการของสหกรณ์ คือ การให้บริการด้านสินเชื่อ

การเกษตรการให้บริการด้านเงินฝาก การให้บริการสินค้าของทางสหกรณ์การเกษตร การจำหน่ายผลผลิตของสมาชิก และการส่งเสริมให้ความรู้และทักษะด้านการเกษตรสำหรับความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับทางสหกรณ์การเกษตร พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่สมาชิกสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสมาชิกและด้านความเข้าใจหลักการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานของประชากร ด้านเศรษฐกิจ สังคมและความเข้าใจในด้านหลักการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีด้วยกัน 5 ปัจจัย ดังนี้ อายุระดับการศึกษาพื้นที่ทำกินการประกอบอาชีพและความเข้าใจของสมาชิกในด้านหลักการดำเนินงาน

วสันต์ (2556) รายงานวิจัยเรื่องนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของชาวนาที่มีต่อนโยบายประกันราคาข้าวและนโยบายรับจำนำข้าว โดยใช้ข้อมูลจำนวนตัวอย่างชาวนา 598 คน จาก 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ในภาคเหนือ จังหวัดกำแพงเพชรในภาคกลาง และจังหวัดบุรีรัมย์ในภาคตะวันออกเชียงเหนือผลการศึกษาพบว่า จำนวนเงินที่ชาวนาได้รับจากนโยบายจำนำข้าวที่มีราคาสูงกว่าจำนวนเงินที่ได้รับจากนโยบายประกันราคาข้าวนอกจากนี้ชาวนายังมีความพึงพอใจในนโยบายจำนำข้าวมากกว่านโยบายประกันราคาข้าวใน 3 มิติ อันได้แก่ความสะดวกในการขึ้นทะเบียน ความถูกต้องในการรับขึ้นทะเบียนและความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินจากนโยบายดังกล่าว

ฐิติรัตน์ (2557)ความพึงพอใจที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้การบริการด้านการประกันชีวิตบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้การบริการด้านการประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)ซึ่งในการเก็บข้อมูลใช้แบบ Purpose Sampling โดยใช้แบบสอบถามทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรของ(Yamane. 1970: 580-581) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยรวมทั้งสิ้น151คนจากกลุ่มประชากรผู้เข้ารับการบริการด้านการประกันชีวิต บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 243คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานt-test,f-test ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันผลออกมาแตกต่างส่วนปัจจัยส่วนบุคคล(อายุสถานภาพทางครอบครัว อาชีพและประเภทกิจการ) ที่

ต่างกันผลออกมาไม่แตกต่างนอกจากนี้ปัจจัยที่สนับสนุนความพึงพอใจทุกด้านได้แก่ความเป็นรูปธรรมของการบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการการตอบสนองต่อลูกค้าการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าความเห็นอกเห็นใจปัจจัยที่สนับสนุนความพึงพอใจโดยรวมกับความพึงพอใจทุกด้านได้แก่กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนให้บริการสถานที่ให้บริการโดยรวมความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 และ 0.01

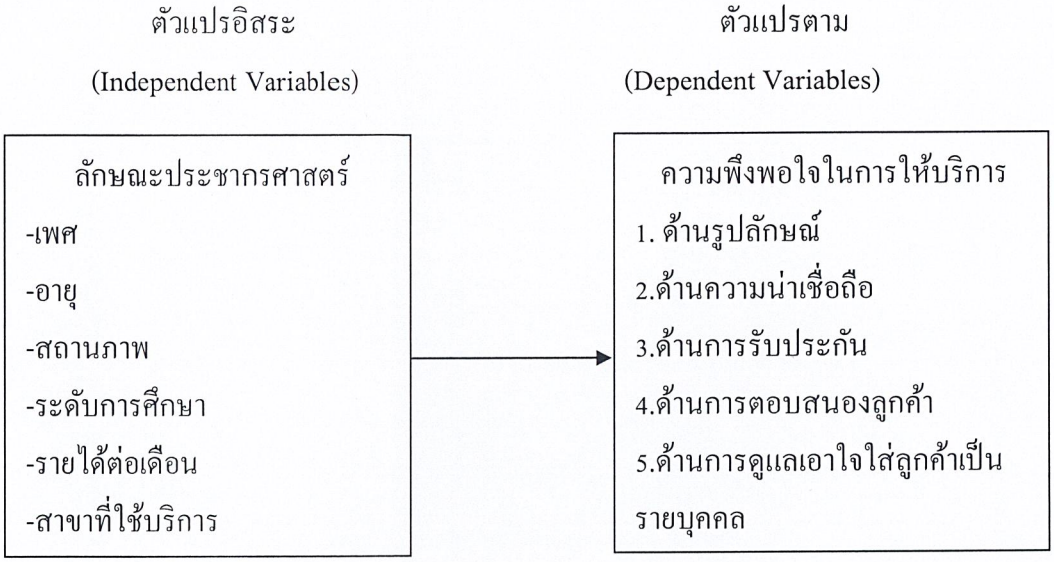
สุพนิดา และรวิสสาข์ (2558) ได้ศึกษาความพอใจต่อคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีของเกษตรกรกรณีเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในจังหวัดขอนแก่นจากการศึกษาพบว่าเกษตรกรจำนวน109 รายที่เคยซื้อประกันภัยข้าวนาปีมีความพอใจและให้ความเห็นว่าโครงการประกันภัยข้าวนาปีที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมในระดับมากและผลการศึกษาคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีแบบดัชนีผลผลิตแบบเขตพื้นที่ (Area Yield Index) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) พบว่าคุณลักษณะประกัน ภัยข้าวนาปีที่เกษตรกรให้ความสำคัญมากที่สุดคือรูปแบบการขายประกันภัยรองลงมาคือวงเงินชดเชยสูงสุด ความคุ้มครองผลผลิตขั้นต่ำ และคุณลักษณะค่าเบี้ยประกันภัย ตามลำดับ โดยคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีที่เกษตรกรมีความพอใจมากที่สุด และมีความเป็นไปได้คือ รูปแบบการขายประกันภัยข้าวนาปีควบคู่กับการการขายปัจจัยการผลิต มีความคุ้มครองผลผลิตขั้นต่ำที่276 กิโลกรัมต่อไร่ค่าเบี้ยประกัน100 บาทต่อไร่และวงเงินชดเชยสูงสุด 1,700 บาทต่อไร่

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งมีปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สาขาที่ใช้บริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดพื้นฐานของการดำรงชีวิตแต่ละบุคคลและกำหนดความต้องการต่อการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยการผสมผสานแต่ละปัจจัยเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและตอบสนองแก่เกษตรกรที่จะต้องการเข้าร่วมโครงการ และส่งผลให้ความต้องการของเกษตรกรได้รับการบริการของธนาคารตามความต้องการของเกษตรกร

ดังนั้น กรอบแนวความคิดระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เกิดจากการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมาจากปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีความต้องการแตกต่างกัน ตามลักษณะทั่วไปของแต่ละบุคคล

โดยกรอบแนวความคิดเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สามารถแสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2.6 สมมติฐานในการศึกษา

1. ความแตกต่างทางลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สาขาที่ใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมีวิธีการศึกษาค้นคว้าเป็นลำดับ ประกอบไปด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้สอบถามเกษตรกรรายย่อยที่เข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ 2 สาขา ประกอบด้วย

1.สาขาหนองจอก

2.สาขาคลองสามวา

3.2 การกำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรเป้าหมายคือ เกษตรกรที่เข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำนวน 195คน

3.3 ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

จากการสอบถามจำนวนเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตหนองจอก ทราบจำนวนที่แน่นอนเท่ากับ 195 คน

3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการเก็บข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มเกษตรกรตัวอย่างจำนวน 195 คน ที่เข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ถูกทำการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วและนำมาเผยแพร่ในงานวิจัย บทความ วารสาร รายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าต่างๆแก่ผู้อื่น โดยแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ผู้วิจัยทำการสืบค้นคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หอสมุดของสถาบัน รวมทั้งข้อมูลจากรายงานการศึกษาอื่นๆ ที่มีผู้ได้ทำการศึกษาไว้แล้วในเว็บไซด์ต่างๆ

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิดเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยผู้วิจัยมีการศึกษาข้อมูลของรูปแบบคำถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1เป็นแบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของเกษตรกรรายย่อยที่เข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประเภทคำถามแบบปิด และแบบเปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สาขาที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งจะใช้ข้อมูลปัจจัยโดยลักษณะข้อคำถามในแบบสอบถามปลายปิดที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบแนวคิดของลิเคริท์ (Likert's Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบคำถามตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกับระดับความสำคัญของเกษตรกรรายย่อยที่มีต่อโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ในการแบ่งระดับความสำคัญ โดยใช้มาตรวัดลิเคริท์ (Likert Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับ 5 หมายถึงปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจ เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจ เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึงปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจ เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจ เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึงปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจ เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้น และนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977:174)

สูตรการกำหนดช่วงคะแนน

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 4ข้อเสนอแนะ (การคาดหวังของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีเพิ่มเติม) ในการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในเขตหนองจอก

3.6 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามที่ใช้วัดตัวแปร(Reliability of Measurement) ดำเนินการ ดังนี้

นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง(Pre-test)กับกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของ

Cronbach 1970 (อ้างถึงใน ทะนงศักดิ์ จิรวัฒนวิจิตร 2554) เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าดังนี้

$$\text{Alpha} = \frac{K}{K-1}\left\{1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right\}$$

Alpha = ค่าสัมประสิทธิ์ของค่าเชื่อถือได้

Si^2 = ค่าความแปรปรวน

K = จำนวนข้อทั้งหมด

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การแปลความหมายว่าค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 เท่านั้น กล่าวคือ ถ้าเครื่องมือการวัดหรือแบบสอบถามใดมีประสิทธิภาพผู้ตอบย่อมจะสามารถตอบคำถามที่คงที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จะใกล้เคียงกับ 1 หรือ เท่ากับ 1ในกรณีที่ไม่มีการคลาดเคลื่อนเลย และในทางตรงกันข้าม แบบทดสอบใดที่ขาดความเที่ยง ค่าความเชื่อมั่นจะลดลงไปเรื่อยๆ จนเข้าใกล้ 0 และถ้าค่าความเชื่อมั่นเป็น 0 แล้ว ย่อมชี้ให้เห็นว่าแบบทดสอบนั้นไม่มีความเที่ยงเลย ดังนั้นแบบทดสอบที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 0.75 จากการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด จากกลุ่มที่ลักษณะคล้ายกลุ่มประชากรคือเกษตรกรผู้ที่ใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ในเขตหนองจอกกรุงเทพฯ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าซึ่งจากสำรวจแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.89 ดังนั้นแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือเนื่องจากแบบสอบถามที่ดีต้องมีค่าแอลฟ่ามากกว่า 0.75

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้จัยดำเนินการดังขั้นตอนต่อไปนี้

1.นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

2.ทำการลงรหัสแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3.ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science/Personal Computer)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1. วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.วิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยที่มาใช้บริการ ด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การหาค่าร้อยละ (percentage) ใช้สูตร

$$P = \frac{f}{n} x\ 100$$

เมื่อ P = ค่าคะแนนเฉลี่ย

f = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

$$\mathbf{S.D.} = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x^2)$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

1.วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่มโดยใช้สมการ T test

2.วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยหากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธี Fisher's least – Significant Different (LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯผู้ศึกษาได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 195 ชุดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-testและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way ANOVAเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยแบ่งการนำเสนอออก 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกลักษณะทางประชากรศาสตร์ออกตามเพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสาขาที่ใช้บริการ และทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ นำเสนอผลของการวิเคราะห์ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	144	73.8
หญิง	51	26.2
รวม	195	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8และเพศหญิงจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
21-30	8	4.1
31-40	11	5.6
41-50	49	25.1
51-60	72	36.9
61-70	42	21.5
71-80	13	6.7
รวม	195	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงอายุ 51-60 ปีจำนวน 72คน คิดเป็นร้อยละ 36.9รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1รองลงมาอยู่ในช่วง อายุ61-70ปีจำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ21.5รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 71-80 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6และน้อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ21-30ปี จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ4.1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	32	16.4
สมรส	144	73.8
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	5.1
หม้าย	9	4.6
รวม	195	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุดจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 ต่อมาเป็นสถานภาพโสดจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และต่อมาเป็นสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 5.1 และน้อยที่สุดเป็นสถานภาพหม้าย จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	14	7.2
สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	124	63.6
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	50	25.6
อื่นๆ	7	3.6
รวม	195	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมหรือเทียบเท่ารองลงมาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่าจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคือผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และน้อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือตอบอื่นๆจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ10,000	116	59.48
10,001-20,000	64	32.82
20,001-30,000	13	6.67
30,001-40,000	2	1.03
รวม	195	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ10,000 บาทต่อเดือนโดยมีจำนวน 116 คนคิดเป็นร้อยละ 59.48 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.82 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อ

เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และน้อยที่สุดคือเป็นผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

สาขาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา หนองจอก	113	57.9
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา คลองสามวา	82	42.1
รวม	195	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่สาขาหนองจอกมากกว่าเป็นจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 โดยใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่สาขาคลองสามวาจำนวน82คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ

ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ โดยจำแนกความพึงพอใจของเกษตรกรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางประกอบคำบรรยายรายด้านดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านรูปลักษณ์

ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-เงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี	4.42	0.68	มากที่สุด
-ระยะเวลาโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี	4.35	0.76	มากที่สุด
-มีกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดทำนิติกรรม	4.29	0.71	มากที่สุด

สัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน			
-การเข้าร่วมโครงการไม่คิดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมตลอดระยะเวลาเข้าร่วมโครงการ	4.54	0.60	มากที่สุด
-ภาพลักษณ์ของพนักงาน	4.57	0.57	มากที่สุด
-สถานที่เข้ารับบริการมีความสะดวกและปลอดภัยในการเข้ารับบริการ	4.55	0.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์โดยรวม	4.45	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าในด้านรูปลักษณ์เกษตรกรรายย่อยที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯมีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นสถานที่เข้ารับบริการมีความสะดวกและปลอดภัยในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีกระบวนการและขั้นตอนในการจัดทำนิติกรรมสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุม	4.54	0.64	มากที่สุด
- ชื่อเสียงของธนาคาร	4.61	0.56	มากที่สุด
-พนักงานมีการปฏิบัติงานที่รอบคอบ	4.49	0.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม	4.55	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าในด้านความน่าเชื่อถือเกษตรกรรายย่อยที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯมีความพึงพอใจในด้านชื่อเสียงของธนาคารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุมมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และมี

ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานมีการปฏิบัติงานที่รอบคอบ มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านการรับประกัน

ความพึงพอใจด้านการรับประกัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ความรู้ความสามารถของพนักงานในการตอบคำถาม	4.36	0.64	มากที่สุด
-พนักงานมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อม	4.43	0.63	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการรับประกันโดยรวม	4.45	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่9 พบว่าในด้านการรับประกันเกษตรกรรายย่อยที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อมมากกว่าด้านความรู้ความสามารถของพนักงานในการตอบคำถาม มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และ 0.64 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง2 ด้าน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านการตอบสนองลูกค้า

ความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-มีการแนะนำข้อมูลของโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีอย่างดีทั้งหลักเกณฑ์	4.62	0.58	มากที่สุด
- พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการและสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้	4.64	0.59	มากที่สุด
-ลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก	4.62	0.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวม	4.62	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าในด้านการตอบสนองลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้โครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการและสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเท่ากัน2 ด้าน คือด้านมีการแนะนำข้อมูลของโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีอย่างดีทั้ง

หลักเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนอีกด้าน คือ ลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการพักชำระหนี้	4.45	0.64	มากที่สุด
- พนักงานเข้าดูแลประชาชนที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้อย่างทั่วถึง	4.57	0.63	มากที่สุด
-มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้แจ้งให้ทราบอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าโดยรวม	4.51	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเกษตรกรที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯมีความพึงพอใจในด้านพนักงานเข้าดูแลประชาชนที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้อย่างทั่วถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้แจ้งให้ทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการพักชำระหนี้ 3 ปีอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และสาขาที่ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบทีสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent sample t - test) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่มและวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แบ่งออกตั้งแต่3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least- Significant Different (LSD)ผลการศึกษาแสดงดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯของเกษตรกรที่มีเพศแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0: เกษตรกรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

H_1: เกษตรกรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	ค่าสถิติที	องศาอิสระ	Sig.
ชาย	144	4.47	0.37	-1.16	193	0.17
หญิง	51	4.54	0.33			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าค่าสถิติทีเท่ากับ -1.16 และค่า Sig .เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าเกษตรกรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯของเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0: เกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

H_1: เกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.40	5	0.48	4.26	0.002
ภายในกลุ่ม	23.18	189	0.12		
รวม	25.58	194			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่าค่าสถิติเอฟเท่ากับ 4.261 และค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่สถานภาพ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	SD	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80
21-30	3.98	.52						
31-40	4.64	.34	.000					
41-50	4.46	.39	.001	.284				
51-60	4.56	.26	.000	.682	.224			
61-70	4.49	.39	.000	.269	.936	.213		
71-80	4.45	.34	.007	.238	.686	.731	.731	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 เกษตรกรรายย่อยที่มีช่วงอายุ 21-30 ปีมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างจากเกษตรกรรายย่อยที่มีช่วงอายุ 31-40, ช่วงอายุ 41-50,ช่วงอายุ 51-60, ช่วงอายุ 61-70 และช่วงอายุ 71-80

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯของเกษตรกรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0: เกษตรกรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

H_1: เกษตรกรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกสถานภาพ

แหล่งความแปรปรน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.877	3	0.29	2.26	0.08
ภายในกลุ่ม	24.707	191	0.13		
รวม	25.583	194			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่าค่าสถิติเอฟเท่ากับ 2.26 และค่า Sig. เท่ากับ 0.08 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0แสดงว่าเกษตรกรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯของเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0: เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

H_1: เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.97	2	0.49	4.27	0.015
ภายในกลุ่ม	24.61	192	0.13		
รวม	25.58	194			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่าค่าสถิติเอฟเท่ากับ 4.27 และค่า Sig.เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการศึกษา ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	SD	ไม่ได้เรียนหนังสือ	สำเร็จการศึกษาระดับประถมหรือเทียบเท่า	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่า
ไม่ได้เรียนหนังสือ	4.46	.510			
สำเร็จการศึกษาระดับประถมหรือเทียบเท่า	4.53	.337	.481		
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่า	4.35	.361	.330	.007	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 เกษตรกรรายย่อยที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างจากเกษตรกรรายย่อยที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่า

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯของเกษตรกรที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0: เกษตรกรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

H_1: เกษตรกรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.94	22	.178	1.42	0.11
ภายในกลุ่ม	21.64	172	.126		
รวม	25.58	194			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่าค่าสถิติเอฟเท่ากับ 1.42 และค่า Sig.เท่ากับ 0.11 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าเกษตรกรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯของเกษตรกรที่มีสาขาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0: เกษตรกรที่มีสาขาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

H_1: เกษตรกรที่มีสาขาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามสาขาที่เข้าใช้บริการ

สาขา	จำนวน(คน)	$\bar{x}$	S.D.	ค่าสถิติที	องศาอิสระ	Sig.
หนองจอก	113	4.55	.31	2.41	150.5	0.01
คลองสามวา	82	4.42	.43			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่าค่าสถิติทีเท่ากับ 2.41 และค่า Sig.เท่ากับ 0.01ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติ H_0 แสดงว่าเกษตรกรที่เข้าใช้บริการสาขาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ ผู้วิจัยนำมาสรุป และอภิปรายผลการวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 195 คนในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 73.8 มีจำนวน 144 คนและเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 26.2 มีจำนวน 51 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงอายุ 51-60 ปีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และน้อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ21-30 ปี จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนมากนั้นมีสถานภาพสมรสจำนวน 144 คน คิด เป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาเป็นสถานภาพโสดและน้อยที่สุดเป็นสถานภาพหม้าย ระดับการศึกษาของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมหรือเทียบเท่ามากที่สุด เป็นจำนวน 124คนคิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่าจำนวน 50 คน รายได้ของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด โดยมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 59.48 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และน้อยที่สุดคือเป็นผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน และจากผลสำรวจเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่สาขาหนองจอกจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 โดยใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่สาขาคลองสามวาจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

สรุปผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ

ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 โดยด้านการตอบสนองลูกค้าเป็นด้านที่เกษตรกรผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนด้านที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 4.40 โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านรูปลักษณ์ เกษตรกรรายย่อยที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในเรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นสถานที่เข้ารับบริการมีความสะดวกและปลอดภัยในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีกระบวนการและขั้นตอนในการจัดทำนิติกรรมสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือ เกษตรกรรายย่อยที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในเรื่องชื่อเสียงของธนาคารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุมมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานมีการปฏิบัติงานที่รอบคอบ มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการรับประกัน เกษตรกรรายย่อยที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อมมากกว่าเรื่องความรู้ความสามารถของพนักงานในการตอบคำถาม มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และ 0.64 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 2 เรื่อง

ด้านการตอบสนองลูกค้า เกษตรกรที่มาใช้โครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการและสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้มากที่สุด มี

ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเท่ากัน 2 เรื่อง คือเรื่องมีการแนะนำข้อมูลของโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี อย่างดีทั้งหลักเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนอีกเรื่อง คือ ลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เกษตรกรที่มาใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเข้าดูแลประชาชนที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้อย่างทั่วถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้แจ้งให้ทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการพักชำระหนี้ 3 ปี อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

เกษตรกรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

เกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกันโดยเกษตรกรรายย่อยที่มีช่วงอายุ 21-30 ปีมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างจากเกษตรกรรายย่อยที่มีช่วงอายุ 31-40, ช่วงอายุ 41-50, ช่วงอายุ 51-60, ช่วงอายุ 61-70 และช่วงอายุ 71-80

เกษตรกรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกันโดยเกษตรกรรายย่อยที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการเข้าใช้

บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างจากเกษตรกรรายย่อยที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่า

เกษตรกรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯไม่แตกต่างกัน

เกษตรกรที่เข้าใช้บริการสาขาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในใช้การบริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯแตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการตอบสนองลูกค้า มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ส่วนด้านที่เกษตรกรรายย่อยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือ โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับหลักการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการโดยให้ความสำคัญกับความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยมีการแนะนำข้อมูลของโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีอย่างดีทั้งหลักเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข และคุณสมบัติของผู้มีสิทธ์เข้าร่วมโครงการพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการและสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้ลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก และรวดเร็ว

ส่วนถัดมาเป็นด้านการรับประกันความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยธนาคารต้องมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการ ให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

นอกจากนั้นธนาคารต้องมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยธนาคารต้องรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ประกอบด้วย การเข้าถึงง่าย ไปมา-หาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อการสื่อสาร แจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้ามีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการพักชำระหนี้ 3 ปี และพนักงานเข้าดูแลประชาชนที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้อย่างทั่วถึงมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้แจ้งให้ทราบอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้นแล้วธนาคารควรมีความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ระบุเงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีอย่างชัดเจน ระยะเวลาโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมมีกระบวนการและขั้นตอนในการจัดทำนิติกรรมสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อนการเข้าร่วมโครงการไม่คิดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมตลอดระยะเวลาเข้าร่วมโครงการ ภาพลักษณ์ของพนักงานดี สถานที่เข้ารับบริการมีความสะดวกและปลอดภัยในการเข้ารับบริการ

สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้อีกอย่างหนึ่งคือความน่าเชื่อถือความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ชื่อเสียงของธนาคารการบริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุมพนักงานมีการปฏิบัติงานที่รอบคอบ

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ามีอายุ ระดับการศึกษา และสาขาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุกัญญา (2554) ซึ่งทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ปรเมษฐ์ (2554) ซึ่งทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานครพบว่า เพศ สถานภาพ รายได้ต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้มีดังนี้

1.ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ ควรมีการจัดอบรมพนักงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะหากพนักงานปฏิบัติงานบนมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าลูกค้าจะเข้าใช้บริการที่สาขาไหนก็จะไม่เกิดความแตกต่าง

นอกจากนั้นควรมีการอธิบายรายละเอียดโครงการหรือวิธีปฏิบัติการเข้าร่วมโครงการอย่างชัดเจน ละเอียด ทอดแทรกความรู้ที่เข้าใจง่ายเนื่องจากเกษตรกรมีระดับการศึกษาและวุฒิภาวะที่แตกต่างกัน

2.ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอก กรุงเทพฯ ควรขยายเวลาโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ทั้งนี้ทั้งนั้น นโนบายโครงการพักชำระหนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและนโยบายของภาครัฐในช่วงเวลานั้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1.ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตหนองจอกกรุงเทพฯ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงการจัดโครงการให้ตรงกับความต้องการของเกษตรกรเพิ่มมากขึ้น

2.ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอื่นๆในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กองนโยบายและแผนงานสำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร. 2555. รายงานการศึกษา เรื่อง เกษตรกรรมในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : กองนโยบายและแผนงานสำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร.

ฐิติรัตน์ กอบกิจสุมงคล,2557. “ความพึงพอใจที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้การบริการด้านการประกันชีวิตบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ณัฐพร เกิดมะลิ, 2554. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ประเภทไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ไม่มีบุคคลค้ำประกัน) สำหรับข้าราชการทหาร.” สำนักพหลโยธินการศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

นงลักษณ์ ประดับทอง,2554. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาปากน้ำชุมพร.”วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป,มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์, 2554.“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญกรุงเทพมหานคร.”วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วัชชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ,2555. “ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต.”วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาดคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วัลลภ พรหมทอง, 2551. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำเกษตรทฤษฎีใหม่ของเกษตรกรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.”รายงานการวิจัย คณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

วสันต์ อินวงค์, 2556.“ความพึงพอใจของชาวนาที่มีต่อนโยบายประกันราคาข้าวและนโยบายรับจำนำข้าว.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สรชา สุขศรีนวล,2554. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน, มหาวิทยาลัยเกริก.

เอกสารอ้างอิง(ต่อ)

สุกัญญา มีแก้ว, 2554. "ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุพนิดา งิ้วดี และรวิสสาข์ สุชาโต.2558."ความพอใจต่อคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีของเกษตรกร กรณีเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในจังหวัดขอนแก่น." วิทยานิพนธ์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากรคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภาศิริ ชัยวัฒนกุล,2554. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร."วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา.

อาณัติ ต๊ะวิไชย, 2555."ความพึงพอใจของเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต่อสหกรณ์การเกษตรท่าวังผา จำกัดอำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน."วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) ส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรกรุงเทพฯ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิชาโครงงานวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามที่สมบูรณ์ และตรงตามความเป็นจริงของท่านจะเป็นประโยชน์ในวิชาการครั้งนี้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คำชี้แจง

1. กรุณาทำเครื่องหมาย✓ลงใน ( ) และเติมข้อความหรือตัวเลขลงในช่องว่างที่กำหนด
2. คำถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

   ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

   ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี

   ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (การคาดหวังของเกษตรกรเพิ่มเติม) ในการเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของ ธ.ก.ส.
3. คำตอบของท่านจะถูกเก็บเพื่อใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ที่เกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) และเติมคำตอบ ที่ท่านเห็นว่าตรงตามความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

   ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ..... ปี (เศษเกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

3. สถานภาพ

   ( ) โสด

   ( ) สมรส

   ( ) หย่าร้าง/แยกกันอยู่

   ( ) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

   ( ) ไม่ได้เรียนหนังสือ

   ( ) สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า

   ( ) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า

   ( ) อื่นๆ ระบุ .....

5. รายได้ต่อเดือน .....บาท

6. สาขาที่ใช้บริการ

   ( ) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา หนองจอก

   ( ) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา คลองสามวา

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยในการใช้บริการโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางตามความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในแต่ละปัจจัยต่อไปนี้ (พอใจมากที่สุด = 5 คะแนน, พอใจมาก = 4 คะแนน, พอใจปานกลาง = 3 คะแนน, พอใจน้อย = 2, พอใจน้อยที่สุด = 1 คะแนน)

ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
ด้านรูปลักษณ์					
1.เงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี					
2.ระยะเวลาโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี					
3.มีกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดทำนิติกรรมสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4.การเข้าร่วมโครงการไม่คิดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมตลอดระยะเวลาเข้าร่วมโครงการ					
5.ภาพลักษณ์ของพนักงาน					
6.สถานที่เข้ารับบริการมีความสะดวกและปลอดภัยในการเข้ารับบริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
7.ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุม					
8.ชื่อเสียงของธนาคาร					
9.พนักงานมีการปฏิบัติงานที่รอบคอบ					
ด้านการรับประกัน					
10.ความรู้ความสามารถของพนักงาน ในการตอบคำถาม					
11.พนักงานมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อม					

ด้านการตอบสนองลูกค้า					
12.มีการแนะนำข้อมูลของโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี อย่างดีทั้งหลักเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข และคุณสมบัติของผู้มีสิทธ์เข้าร่วมโครงการ					
13.พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการและสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้					
14.ลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก และรวดเร็ว					
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล					
15.มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการพักชำระหนี้ 3 ปี อย่างทั่วถึง					
16.พนักงานเข้าดูแลประชาชนที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้อย่างทั่วถึง					
17.มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้แจ้งให้ทราบอย่างต่อเนื่อง					

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะของเกษตรกรต่อโครงการพักชำระหนี้ 3 ปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงโครงการพักชำระหนี้ ให้โครงการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ข้อเสนอแนะของเกษตรกร

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....