

5BE-O01: คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่งปุด จังหวัดพังงา

Service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperation (BAAC),
Tubphut Branch, Phangnga province

ชนกธร ไชยวิชิต^{1*}, สุชาดา แสงวงการ¹ และ เฉลิมพร บัวพา¹
Chanoktorn Chaivichit^{1*}, Suchada Sawangkarn¹ and Chalermpon Buapa¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่งปุด จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ใช้การสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าผู้ให้บริการเห็นว่ามีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดยมากที่สุดในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ รองลงมาในด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเรียงตามลำดับ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พังงา

Abstract

The objectives of this study were to examine the opinion on service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Tubphut Branch, Phangnga Province and to compare clients' opinions on the service quality of the bank by the personal factors of the customers. The research instrument used in collecting the data was the questionnaire from 400 customers, using convenience sampling method. The statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested using Independent Sample t-test, F-test and Scheffé's method. The study found that.

The overall opinion on service quality was at a high level and also at high level in all aspects. The high-grade aspect was taking good care of customers. Secondary were the reliability and trustworthiness, assurance, responding to customers, and tangibility as follows.

The results of the comparison of the service quality in the view of customers, when they were classified by demographic characteristics found that customer who differed in education level, occupation and income per month have differed in their overall opinions of service quality at the .05 level of significance

Keywords: Quality of Service, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperation, Phangnga

¹ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี

¹ Bachelor of Accountancy Program, Tapee University

* Corresponding author. E-mail: oum_514@hotmail.com

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังโดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินและสนับสนุนการพัฒนาแก่ กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทย ทั้งที่เป็นเกษตรกร ผู้ประกอบการกลุ่มบุคคล องค์กรชุมชน และสหกรณ์ทุกประเภท ที่เป็นองค์ประกอบในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังได้รับมอบหมายภารกิจสำคัญจากรัฐบาลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรอันเนื่องมาจากภาระหนี้สินและราคาสินค้าผลผลิตตกต่ำที่ผ่านมา ธ.ก.ส. ให้บริการทางการเงินและการพัฒนาชนบทที่มีการเข้าถึงลูกค้าอย่างใกล้ชิด ด้วยเครือข่ายที่กว้างขวางและความสัมพันธ์ที่ยาวนาน เป็นระยะเวลากว่า 50 ปี พร้อมทั้งมีสาขาและพนักงานให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ จำนวน 1,275 สาขา ด้วยความมุ่งมั่น "เคียงคู่ผู้ค้าประชาชน" ธ.ก.ส. จึงใส่ใจในความต้องการของลูกค้าและพัฒนาให้บริการทางการเงินในหลายรูปแบบที่มีความทันสมัย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2559) จากศักยภาพความพร้อมทางด้านสถาบันทางการเงินและการธนาคาร สะท้อนให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของนโยบายภาครัฐ โดยเห็นได้ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ไทย และจากสถาบันการเงินจากต่างประเทศ ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจทางการเงินในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางสถานการณ์การขยายตัวของธุรกิจอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น ขณะเดียวกันรูปแบบของการประกอบธุรกิจได้ มีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้รูปแบบการใช้จ่ายเงินของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป มีส่วนผลักดันให้เกิดกระแสเงินหมุนเวียนของภาคธุรกิจในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นกระแสหลักของระบบการเงินการธนาคาร ทำให้นักธุรกิจเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับ จึงมีการปรับตัวและหันมาสนใจระบบการจัดการที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการแข่งขันด้านการให้บริการทุกรูปแบบ โดยธนาคารของรัฐและธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง จะใช้ความพยายามในการสร้างความประทับใจในการให้บริการของธนาคารโดยได้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความสะดวกสบายของลูกค้าในการเข้ารับบริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และแม่นยำในการให้บริการ รวมถึงการนำเสนอบริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นการรักษาส่วนแบ่งลูกค้า และรักษาสัดส่วนการครองตลาดไว้อีกด้วย ซึ่งธนาคารของรัฐและธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งจะเน้นกลยุทธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทางการเงินเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการจูงใจลูกค้าให้สนใจหันมาใช้บริการของตน อันจะนำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จึงถือว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งในการแข่งขันสำหรับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ใช้ในการรักษาลูกค้าเอาไว้ และกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบันและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต หนทางเดียวที่องค์กรจะอยู่รอดได้ คือ การสร้างผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีคุณภาพสูง ตรงตามความต้องการของลูกค้า ธ.ก.ส. เป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพโดยได้นำระบบงานคุณภาพ มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาการให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าซึ่งคุณภาพการบริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้ามีมากกว่าความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้ จะเป็นผลดีต่อธนาคารอย่างมาก ลูกค้าจะเกิดความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ เกิดการใช้ซ้ำและเกิดการบอกต่อซึ่งเป็นการทำตลาดที่ดีที่สุด แต่หากลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ ความคาดหวังมากแต่ความพึงพอใจในการบริการน้อย ลูกค้าก็จะมีทัศนคติในเชิงลบ บอกต่อเกี่ยวกับคุณภาพบริการในทางที่แย่ และถ้าลูกค้าจำนวนมากไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ ย่อมจะเกิดผลเสียหายในทางธุรกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากสังคมในยุคนี้เป็นสังคมของการสื่อสารที่รวดเร็ว การบอกต่อถึงความไม่พึงพอใจของคุณภาพการบริการ สามารถจะกระจายไปได้ทั่วในระยะเวลานับวัน (วารินทร์สถาพร, 2552) และจากสถิติ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารใหญ่ หรือเล็ก พบว่าสัดส่วนลูกค้าในแต่ละกลุ่ม มีไม่ต่างกัน นั้น

หมายถึง ลูกค้าส่วนใหญ่ก็เฉย ๆ ต่อธนาคาร ดังนั้น นี่คือ โอกาสที่ใหญ่มากสำหรับธนาคารในการเปลี่ยน 61% ที่ว่า ให้มาผูกพันกับธนาคารมากขึ้น และในขณะเดียวกัน ก็ต้องลดปริมาณลูกค้ากลุ่มคิดร้ายให้น้อยที่สุด เนื่องจากงานบริการลูกค้า คือ หัวใจสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ เพื่อครองใจลูกค้าในปัจจุบัน ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรที่ให้บริการเป็นเลิศสามารถยืนหยัดสู้กับคู่แข่งได้ ธนาคารพาณิชย์จึงได้พยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคาร ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน(เบญจมาศ ศรีอมรรตกุล, 2559) และเมื่อใดก็ตามที่ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการให้บริการที่พวกเขาได้รับจากหน่วยงานที่ให้บริการ เมื่อนั้นการมาใช้บริการของลูกค้าของธนาคาร นอกจะเพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น รวมทั้งยังมีการบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิดด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “หัวใจสำคัญของการบริการที่แท้จริง อยู่ที่คุณภาพของการบริการ ที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ” (จิตตินันท์เดชะคุปต์, 2551)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตำบล จังหวัดพังงา ได้ตระหนักถึงนโยบายในการพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารและเกิดประโยชน์สูงสุด กับลูกค้าผู้ใช้บริการและเป็นการพัฒนาการบริการของธนาคาร เพื่อเป็นการยกระดับงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ก่อให้เกิดวินัยในการทำงาน และจากเหตุการณ์ในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารฯ ได้รับความนิยมนอกจากลูกค้าในเขตพื้นที่ เนื่องจาก ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้รัฐบาลต้องออกมาช่วยเหลือเยียวยาเกษตรกร โดยการโอนเงินผ่านธนาคารการเกษตรทำให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้นจากเดิม ทำให้อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานดังนั้นผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการในด้านการเงินของธนาคาร จึงได้ทำการศึกษาวิจัยและค้นคว้าในเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตำบล จังหวัดพังงา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร และเพื่อศึกษาความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น และเพื่อให้การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตำบล จังหวัดพังงา มีความยั่งยืน มั่นคงเป็นองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือเป็นองค์กรคุณภาพ เพื่อสนองตอบต่อนโยบายของธนาคารและความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์กรและพนักงานมีการพัฒนาตนเองและคงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตำบล จังหวัดพังงาซึ่งมียอดการใช้บริการภายในแต่ละเดือนมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) และไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างได้ 5 % คำนวณได้จากสูตร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 46) ได้จำนวน 384 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นและมีสัดส่วนที่ลงตัว การศึกษาครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเน้นกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะทำให้ผลของการวิจัยน่าเชื่อถือมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทการให้บริการของธนาคารความถี่ในการใช้บริการ และ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทำปศุสัตว์ จังหวัดพังงา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจด้านการตอบสนองผู้รับบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและ ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการซึ่งเป็นคำถามประเมินค่า จำนวน 15 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ ระดับคุณภาพการให้บริการของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ และ ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปทำการปรินท์และปรับแก้ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะให้ปรับปรุง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจากการตรวจสอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่ม ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ทั้งฉบับที่ = 0.86 แสดงว่า เครื่องมือที่ได้รับการทดสอบ มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2547: 134)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทำปศุสัตว์ จังหวัดพังงา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าสมมติฐานที่ตั้งขึ้นใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.00 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.00 มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 33.50 รองลงมา มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 22.25 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.25 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ 20.00 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 55.00 รองลงมา อาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 13.75 มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 43.50 รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 33.75 มีประเภทใช้บริการฝาก-ถอน ร้อยละ 49.25 รองลงมา ใช้บริการเงินกู้/สินเชื่อ ร้อยละ 48.25 มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 49.25 รองลงมา เดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 32.25 มีช่วงเวลาในการใช้บริการ 08.30-11.00 น. ร้อยละ 59.50 รองลงมา เวลา 13.00-14.00 น. ร้อยละ 22.00
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าผู้ให้บริการเห็นว่ามีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดยมาก

ที่สุดในการเอาใจใส่ผู้รับบริการ(\bar{x} = 4.47) รองลงมาในด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ(\bar{x} = 4.46) ด้านการให้ความเชื่อมั่น(\bar{x} = 4.45) ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ(\bar{x} = 4.44) และน้อยที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(\bar{x} = 4.40)แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงาในภาพรวม

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	Std. deviation	แปรผล
- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.40	0.35	มาก
- ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ	4.46	0.37	มาก
- ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ	4.44	0.37	มาก
- ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.45	0.34	มาก
- ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.47	0.35	มาก
รวม	4.44	0.25	มาก

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงา แสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	คุณภาพในการให้บริการ					รวม
	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ	ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	
เพศ	0.004*	0.000*	0.413	0.052	0.000*	0.082
อายุ	0.001*	0.002*	0.002*	0.001*	0.128	0.26
ระดับการศึกษา	0.000*	0.000*	0.227	0.000*	0.000*	0.000*
อาชีพ	0.000*	0.004*	0.000*	0.081	0.000*	0.001*
รายได้	0.049*	0.000*	0.000*	0.000*	0.004*	0.000*
ประเภทการใช้บริการ	0.000*	0.003*	0.52	0.000*	0.002*	0.189
ความถี่ในการใช้บริการ	0.001*	0.001*	0.000*	0.004*	0.165	0.027*
ช่วงเวลาในการใช้บริการ						
บริการ	0.052	0.003*	0.655	0.316	0.065	0.420

* P<0.05

เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เพศชายเห็นว่ามีความมากกว่าเพศหญิง แต่ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เพศหญิงเห็นว่ามีความมากกว่าเพศชาย

อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่าด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ และด้านการให้ความเชื่อมั่น ไม่พบรายคู่ใดที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ

อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่น จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่าด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ไม่พบรายคู่ใดที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่พบรายคู่ใดที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ และคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวม

ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่าคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวม ไม่พบรายคู่ใดที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ช่วงเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตำบล จังหวัดพังงา ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการเห็นว่ามีความคุณภาพในการให้บริการในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดยมากที่สุดในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ รองลงมาในด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ และน้อยที่สุดในข้อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เรียงตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผล พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ และยังใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2556) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อก่อนการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และยังใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ อนุชา พรหมจันทร์ (2558) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อบรรยากาศคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านดังนี้ ด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ อุปกรณ์ของธนาคารมีความทันสมัย ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานของธนาคารสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ พนักงานธนาคารให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคลในด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบรรยากาศคุณภาพการให้บริการดังนี้ ด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ อุปกรณ์ของธนาคารมีความทันสมัย ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานของธนาคารสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ ยังใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์ (2556) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงา อภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เพศชายเห็นว่ามีความมากกว่าเพศหญิง แต่ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เพศหญิงเห็นว่ามีความมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาทิชา เตือนแรม (2558) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนาชาติ สาขาบางปลาร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรภัทร์ การพึ่งตน (2557) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2556) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อก่อนการเกษตรไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรพร จันทิมพิ์ (2559) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ ยัง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาวีชา เตือนแรม (2558) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันแต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์ (2556) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของ จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผลในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผลการศึกษาก็ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการตอบสนองของผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2556) ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ วชิรพร จันทิมิพ (2559) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาตลาดโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สาวีชา เตือนแรม (2558) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ธีรภัทร การพึ่งตน (2557) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษาก็สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธีรภัทร การพึ่งตน (2557) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2556) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สาวีชา เตือนแรม (2558) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาต สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษาก็สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2556) ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ

ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555) ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผลในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผลการศึกษาจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

ประเภทการให้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สาวีชา เดือนแรม (2558) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของ อธิภัทร การพึ่งตน (2557) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีประเภทรูขุมทรัพย์ทางการเงินที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผลการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการให้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ทับปุด จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์ (2556) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผลการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงา

ช่วงเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผลการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สรุป

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน แต่อย่างไรก็ตาม พบความแตกต่างของความคิดเห็นจากผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เพศชายเห็นว่ามีความเหมาะสมกว่าเพศหญิง แต่ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เพศหญิงเห็นว่ามีความเหมาะสมกว่าเพศชาย ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อย เห็นว่ามีความเหมาะสมในการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับต่ำกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า และผู้ที่มีการระดับการศึกษาที่สูง เห็นว่ามีความเหมาะสมในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำซึ่งธนาคารควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้เหมาะกับคนทุกเพศ

ทุกระดับ ทั้งนี้เพื่อครองใจลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการให้บริการที่ได้รับ เพื่อกลายเป็นลูกค้าในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามจากความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการน้อยกว่าทุก ๆ ด้าน เมื่อลงรายละเอียดเป็นรายชื่อ ผู้ใช้บริการให้ระดับคะแนนในข้อความสวยงามการตกแต่งสถานที่ของธนาคาร และ ความมีชื่อเสียงของธนาคารมีคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งธนาคารควรปรับปรุงคุณภาพในส่วนนี้ โดยผู้วิจัยได้นำข้อคำถามจากคะแนนเฉลี่ยต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาเป็นเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ธนาคารควรปรับปรุงสถานที่โดยตกแต่งให้มีความสวยงาม เหมาะสมกับการให้บริการ
2. ธนาคารควรมีการออกสื่อ หรือชี้แจงกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากที่ผ่านมา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองนโยบายภาครัฐหลายๆ นโยบายซึ่งบางนโยบายมีการประกาศใช้ แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับอนุญาตในการดำเนินงานทำให้ผู้บริการมีความรู้สึกไม่พึงพอใจเท่าที่ควร หรือในบางกรณีมีข่าวบิดเบือน ทำให้ธนาคารฯ เสื่อมเสียชื่อเสียง ดังนั้นธนาคารฯ ควรมีการออกสื่อ หรือตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ต่อนโยบายภาครัฐที่ได้ดำเนินการได้แล้ว หรือยังรอการดำเนินการให้ผู้บริการได้รับทราบ จะเป็นการรักษาชื่อเสียงของธนาคารฯ
3. พนักงานธนาคารฯ ที่ควรเอาใจใส่ผู้บริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้บริการที่มีปัญหาในการทำธุรกรรมให้ได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
4. ธนาคารควรจัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และมีความพร้อมในการให้บริการ
5. ธนาคารควรจัดฝึกอบรมพนักงานธนาคารฯ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะ ความรู้ใหม่ๆ ต่อนโยบายภาครัฐที่มอบหมายให้ธนาคารฯ เป็นผู้ดำเนินการ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน และสามารถให้คำอธิบายกับผู้บริการได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับการคาดหวังในการใช้บริการ ควบคู่กับความพึงพอใจในการใช้บริการในกรอบแนวคิดอื่น ๆ เพื่อให้เข้าถึงความต้องการของผู้บริการให้มากยิ่งขึ้น

คำขอบคุณ

งานวิจัยเล่มนี้ สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ ได้ด้วยดี โดยได้รับคำปรึกษาและแนะนำอย่างดียิ่งจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์วันเพ็ญ จันทร์คง ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นในการตรวจและแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้เอกสารการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ขอขอบพระคุณ อาจารย์คณะการบัญชีทุกท่านที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข จนการจัดทำงานวิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณสิทธิชาติ ทิพย์สินวล ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทับปุด จังหวัดพังงา ที่ได้อนุญาตในการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ คุณดวงฤดี เลี้ยงยงค์ พนักงานธุรการ ระดับ 7 ที่ได้ดูแลและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการเก็บแบบสอบถาม และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2547). หลักสถิติ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2551). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนในชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15.
- พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2559). รายงานกิจการประจำปี 2559. สืบค้น 6 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.baac.or.th/file-upload/000170-1-รายงานกิจการok.pdf>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนดี.
- ธีรภัทร์ การพึ่งตน. (2557). ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บมจ. ธนาคารทีสโก้ สาขาจันทบุรี (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เบญจมาศ ศรีอมรรัตน์กุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด. (2556). คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- วารินทร์ สถาพร. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือยี่ห้อ G-NET ในเขตพระประแดง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- วัชรินทร์ จันทมณี. (2559). คุณภาพในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาทลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์. (2556). คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทลาด (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ส่ววิชา เดือนแรม. (2558). คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาต สาขาบางปลาร้อย จังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อนุชา พรหมจันทร์. (2558). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.