

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

Quality of Service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Banpong
Branch, Ratchaburi Province

สุดารัตน์ ทองดี

Sudarat Thongdee

สาขาวิชาบริหารธุรกิจคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

E-mail: jaajacute@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่งจังหวัดราชบุรีจำนวน 366 คน การสุ่มตัวอย่างไม่ใช่ความน่าจะเป็น แบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ่ หรือทดสอบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่งจังหวัดราชบุรีภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ (2) ผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง

Abstract

The purposes of this research were (1) study service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Banpong branch, Ratchaburi province and (2) to comparisons on service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Banpong branch, Ratchaburi province classified by personal information of customers. Sample group is customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Banpong branch, Ratchaburi province, a total of 366 people by random sampling method. The research instrument consisted of questionnaire. The statistics used in data analysis include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, T-test, ONE-way ANOVA, and Different test couple by the method of SHEFFE or FISHER Multiple Differential Test (LSD).

The results of the research were as follows: (1) Quality of service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Banpong branch, Ratchaburi province in overall and each aspect was found to be at

a high level, sorting from descending order: reliability in service standards, the trust in the service, customer focus, the touchable and in need response. And (2) The samples are classified by age, status, educational level, occupation and monthly income, affecting the service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Ban Pong Branch, Ratchaburi Province with statistically significant at .05

Keywords: Quality, Service, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Banpong Branch

บทนำ

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต หนทางเดียวที่องค์กรจะอยู่รอดได้ คือ การสร้างผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีคุณภาพสูง ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพและนำระบบงานคุณภาพมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความสูญเสียจากการทำงานที่ไม่มีคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพของงาน รวมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของบุคคลภายนอก ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2554)

การบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจยุคใหม่จะเห็นได้ว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรามาก เพราะรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยม ผู้บริโภคยุคใหม่สนใจในความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น ต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย จะเห็นได้ว่าปัจจุบันธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม ธนาคารการท่องเที่ยว สายการบินฯ ต่างก็มุ่งที่จะแข่งขันกันเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค ซึ่งนอกจากจะแข่งขันกันในเรื่องมาตรฐานสินค้าแล้ว การแข่งขันด้านการให้บริการที่เป็นเลิศถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญ บริการเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำมาเสนอให้ฝ่ายหนึ่งโดยที่ไม่สามารถจับต้องได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกันและเชื่อมได้ง่าย การบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์กร บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ มีความสำคัญในการที่จะทำให้อลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ ถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการสูงก็จะทำให้อลูกค้าประทับใจในบริการและสามารถใช้เป็นจุดขายของธุรกิจได้ (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2551, หน้า 2-3)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลังมีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน และสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทยทั้งเกษตรกรผู้ประกอบกรกลุ่มบุคคลองค์กรชุมชนและสหกรณ์ทุกประเภทที่เป็นองค์ประกอบ ในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ มีวิสัยทัศน์ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร” ในการบริหารงานเพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในด้านของการบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานและผู้ช่วยพนักงานรวม 20,215 คน สาขาที่เปิดให้บริการรวม 1,274 สาขา และมีจุดให้บริการเอทีเอ็มรวม 2,001 แห่ง ทั่วประเทศ (รายงานกิจการประจำปี 2558) ธ.ก.ส. เป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้มีความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการ โดยได้นำระบบงานคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาการให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าได้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2554) ทั้งนี้ เพื่อให้คุณภาพงานและการบริการของธนาคารมีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้า จึงกำหนดให้ทุกส่วนงานดำเนินการตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้ และรายงานผลการประเมินคุณค่างานคุณภาพ ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้ธนาคารนำไปใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงพัฒนาระบบงานคุณภาพ ของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง เป็นสาขาขนาดใหญ่ อยู่ในสังกัดสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดราชบุรี เปิดให้บริการมาเป็นเวลามากกว่า 20 ปี ปัจจุบันมีพนักงาน จำนวน 22 คน มีผลการ

ดำเนินงานอยู่ในระดับดี มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ แต่ยังคงประสบปัญหาการให้บริการในด้านต่างๆ ที่ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจและการร้องเรียนการให้บริการตามมา เช่น ผู้ให้บริการมีสีหน้าเคร่งเครียดไม่ยิ้มแย้ม พุดจาไม่สุภาพ ให้บริการล่าช้าและเกิดความผิดพลาด ไม่มีช่องทางด่วนเปิดให้บริการเมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ที่จอดรถไม่เพียงพอ ให้บริการแบบเลือกปฏิบัติมีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน เก้าอี้นั่งรอให้บริการมีน้อย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อนาคตยังคงเน้นให้ความสำคัญของการบริการโดยนำระบบงานคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการบริการของธนาคารให้สามารถแข่งขันได้มีหลักการ คือ ต้อนรับแบบไทย ใส่ใจลูกค้า ติดต่อสะดวกกว่า พัฒนาทีมงาน บริการเท่าเทียม จัดเตรียมเครื่องมือ ถือหลักประหยัด ปฏิบัติ 5 ส. ลดข้อบกพร่อง ป้องกันปัญหา ปรับปรุงพัฒนาเลือกได้มากกว่า คุ่มค่าบริการ และสร้างสรรค์สังคม เนื่องจากระบบคุณภาพ ธ.ก.ส. จะทำให้เกิดความเข้มแข็งของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่า และก่อเกิดการรับลูกค้ารายใหม่เพิ่มมากขึ้นต่อไป (นเรศ กุฑารัตนกุล, 2560) และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ วรภัทร์ ภูเจริญ (2555, หน้า 56-60) กล่าวว่าการบริหารคุณภาพจะประกอบไปด้วยการประกันคุณภาพ (เป็นลักษณะป้องกันมากกว่าแก้ไข) การควบคุมคุณภาพ (การแก้ไข การตรวจสอบ การตั้งมาตรฐาน การประเมิน) และการพัฒนาคุณภาพ (การทำให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป)

ตามที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป และตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างตรงจุดเหนือความคาดหมายก้าวสู่การบริการที่เป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 4,283 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความผิดพลาดที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการด้านความไว้วางใจในการให้บริการ และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการตรวจนับแบบจำนวนแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้สถิติโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อนำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอในรูปของตาราง

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการด้านความไว้วางใจในการให้บริการ และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หลังจากพบความแปรปรวนแล้วหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheff's post hoc comparison method) ในกรณีที่ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีดังกล่าว ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณ (LSD : least-significant different) ของฟิชเชอร์(R.A. Fisher)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 31.40 สถานภาพสมรส จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 อาชีพเกษตรกร จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 93.40 และรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ

1. ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือธนาคารมีภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่ีรื่องลงมา พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาเพราะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดีความโปร่งใสใน

การดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้มีการแจ้งเตือนกำหนดชำระ และข่าวสารของธนาคารสม่ำเสมอไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มาใช้บริการและติดประกาศอัตราค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

2. ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีรองลงมา พนักงานสามารถตอบข้อซักถามต่างๆ ได้ชัดเจนตรงประเด็นธนาคารมีระบบความปลอดภัยที่ดีระหว่างการใช้บริการพนักงานเยี่ยมเยียนลูกค้าถึงบ้านเรือนอย่างทั่วถึง สม่ำเสมอและมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือพนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการ รองลงมา พนักงานรู้จักและจดจำผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี พนักงานให้เกียรติผู้มาใช้บริการทุกราย โดยแสดงให้เห็นว่า คุณคือคนที่สำคัญพนักงานดูแลเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดีและพนักงานตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการทุกรายด้วยความเต็มใจ และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้มาใช้บริการตามลำดับ

4. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรก คือ มีจุดวางบัตรคิวที่เหมาะสมรองลงมา มีจุดให้บริการเขียนใบฝาก-ถอน ที่มีอุปกรณ์พร้อมใช้งาน พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สวยงามมีการจัดแบ่งพื้นที่การทำงานเป็นสัดส่วนธนาคารมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ตามลำดับ

5. ด้านการตอบสนองความต้องการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือให้บริการธุรกรรมด้านต่าง ๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยต่อการให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) รองลงมา กำหนดให้มีช่องพิเศษ เมื่อมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และพนักงานมีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอยู่เสมอตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีราชบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

1. ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ พบว่า ภาพรวม ผู้มาใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสิริวรรณ เจริญรุ่งจิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ คำนาย อภิรัชญาสกุล (2557, หน้า 5-6) กล่าวว่า การให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุดทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีเป็นธนาคารของรัฐที่พัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

1. ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอมรรัตน์ หาญณรงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดฉัตรไชยหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันและยังสอดคล้องกับแนวคิดของวิวิรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 31-34) กล่าวว่า ตามปกติก่อนใช้บริการ ผู้รับบริการมักจะสร้างจินตนาการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการไว้ในใจ ซึ่งเรียกว่า ความเชื่อถือได้ คือการที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงาน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่ดีอันเนื่องมาจากเป็นสถาบันทางการเงินของรัฐบาล ผู้มาใช้บริการจึงมีความเชื่อมั่นของศักยภาพของความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจโดยมีรัฐบาลเป็นคู่ค้าประกันความเสี่ยง

2. ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสาวิชา เตือนแรม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่กำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับของคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพเช่น ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาอันเหมาะสมนั้นหมายความว่าลูกค้าจะได้รับการสนองตอบความพึงพอใจในทุกครั้งที่ใช้บริการทั้งนี้สืบเนื่องมาจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีมีพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพราะพนักงานทุกคนจะต้องมีความรู้

ความสามารถ ในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ และสำนักงานใหญ่มีนโยบายให้พนักงานทุกระดับ จะต้องได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนาความรู้เป็นประจำ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ อย่างน้อยพนักงานที่กล่าวมาแล้วต้องเข้ารับการฝึกอบรมปี ละ 1 ครั้ง

3. ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กุลรภัส เวชโอสถ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้องจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่กำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคเช่นการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้การบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้ต้อง รอคิวนานรวมทั้งยังต้องมีความสุลึกจอบเห็นลูกค้าต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความ รวดเร็วต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีมีการฝึกอบรมจากสำนักงานใหญ่และในสาขาตลอดมา ดังนั้น พนักงานจึงสามารถ นำเสนอการให้บริการที่ตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการ

4. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2555) ได้ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัด อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2551, หน้า 30-31) กล่าวว่า การ วัดคุณภาพของลูกค้าต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่างๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จ กระบวนการรับบริการ เช่น สิ่งที่สัมผัสได้ของธุรกิจบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารที่มีลักษณะเด่น เป็นเอกลักษณ์ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีได้พิจารณาว่า ถ้า ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ สิ่งแรกที่ต้องหา คือ สถานที่วางบัตรคิวของธนาคาร ดังนั้น ผู้บริหาร พนักงานและประชาชนผู้มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง ได้ร่วมกันคิดสถานที่จุดวางบัตรคิวที่เหมาะสมทำให้ประชาชนที่มาใช้ บริการเกิดความประทับใจในการมาใช้บริการ

5. ด้านการตอบสนองความต้องการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพิชผล อำเภอตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุพรรณิ อินทร์แก้ว (2551, 17) กล่าวว่า ธุรกิจ บริการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าโดยอาศัยวิธีหรือเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันการ ให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาสนอง ความต้องการด้วยการให้ลูกค้าสามารถบริการตนเอง และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการ อีกทั้ง การส่งมอบ บริการแต่ละครั้งมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับปรุงแบบบริการตามความต้องการของลูกค้า แต่ละรายไม่ได้ การให้บริการด้วยวิธีนี้มีเห็นอยู่ทั่วไป ได้แก่ การให้บริการของธนาคารอ่านเครื่อง เอทีเอ็ม เครื่องหยอดเหรียญ อัตโนมัติ การชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญ การให้บริการขนาดด้วยเครื่องขนาดไฟฟ้า บริการล้างรถด้วยเครื่องอัตโนมัติ บริการสอบถาม ข้อมูลอัตโนมัติ บริการจองตั๋วภาพยนตร์ด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้นทั้งนี้สืบเนื่องมาจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีให้บริการธุรกรรมด้านต่าง ๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยต่อการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า

1. เพศที่ต่างกันของผู้มาใช้บริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับการวิจัยของ สิริวรรณ เจริญรุ่งจิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับการวิจัยของ อมรรัตน์ หาญณรงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดฉัตรไชยหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า อายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน

3. สถานภาพที่ต่างกันของผู้มาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพิชผล อำเภอตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาที่ต่างกันของผู้มาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับการวิจัยของ สาวีชา เตือนแรม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน

5. อาชีพที่ต่างกันของผู้มาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับการวิจัยของ กุลรภัส เวชโอสถ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน

6. รายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับการวิจัยของ อมรรัตน์ หาญณรงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดฉัตรไชยหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ธนาคารมีภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่ดีผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรจะใช้จุดเด่นของธนาคารที่เป็นกิจการของภาครัฐในการเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการ โดยการโฆษณาผ่านทางสื่อมีเดียต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต รายการวิทยุท้องถิ่น ตลอดจนป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ ที่ประชาชนสัญจรผ่านไปมา เป็นต้น

2. ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรจะประเมินผลการทำงานของพนักงานและทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ

สาขาบ้านโป่ง และนำผลการศึกษาทั้งสองมาเปรียบเทียบก็สามารถทราบถึงจุดอ่อนของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ และหาความต้องการของการพัฒนาพนักงานได้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการและตัวพนักงานเอง

3. ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรจะประสานสำนักงานให้จัดหาวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มาอบรมและให้ความรู้พนักงาน

4. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีจุดวางบัตรคิวที่เหมาะสมผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรทำการสำรวจความต้องการสถานที่วางคิวของผู้มาใช้บริการที่ธนาคารฯ และดำเนินการตามสารสนเทศที่ได้จากแบบสำรวจ

5. ด้านการตอบสนองความต้องการ ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ให้บริการธุรกรรมด้านต่าง ๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยต่อการใช้บริการผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรจะนำข้อมูลนี้ประสานไปยังหน่วยงานที่สูงกว่า เกี่ยวกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบถึงความต้องการ อันจะนำมาซึ่งวิธีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจของธนาคารในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัย ครั้งนี้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี ดังนั้นข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี การวิจัยในอนาคตศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” จะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและมีอิทธิพลต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเปรียบเทียบกับการวิจัยครั้งที่แล้ว สามารถเป็นสารสนเทศที่สำคัญให้กับสำนักงานใหญ่ฯ ในการวางแผนด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการได้ตรงประเด็น

2. การวิจัยในอนาคต ควรศึกษา “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่า ปัจจัยใดบ้างทางการตลาดที่ส่งผลทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กุลธรรพ์ เวชโฮสธ. (2558). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขานองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง**

จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **การบริการลูกค้า.** กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชซิง จำกัด.

จิตตินันท์นนทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาระกาลพิชผล อำเภอตระการพิชผล**

จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ชัยสมพลชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูชัย สมितिไกร. (2553). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เชิดชัย ชูระแพง. (2554). การวางแผนและกลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2554). ระบบงานคุณภาพ ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์. [ออนไลน์].
เข้าถึงจาก: http://xms2/policy/index.php?option=com_content&view=article&id=40&Itemid.
(สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2560).
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2559). ระบบงานคุณภาพ ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์. [ออนไลน์].
เข้าถึงจาก: http://xms2/policy/index.php?option=com_content&view=article&id=40&Itemid=64.
(สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2560).
- _____. (2560). รู้จัก ธ.ก.ส.. [ออนไลน์].
เข้าถึงจาก: http://www.baac.or.th/contentabout.php?content_group_sub=0001.
(สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560).
- _____. (2560). สารสนเทศข้อมูลลูกค้า. [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: http://cif/MISLOAN/customer_search.php.
(สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2560).
- _____. (2560). ผลงานสำคัญของธนาคาร. [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: http://www.baac.or.th/content-report.php?content_group_sub=4. (สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2560).
- _____. (2560). คู่มือระบบงานคุณภาพของสาขา (ฉบับย่อ). [ออนไลน์].
จาก <http://baacnet/policy/Sepa/Quality3.html>. (สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2560).
- _____. (2560). รายการคู่มือปฏิบัติงานของธนาคาร. [ออนไลน์]. จาก [http://rhasta/BAAC/\(S\(32kzekyyoupfv055zb3dajjt\)\)/HandBook/HandBookMainFrame.aspx?handBookID=66](http://rhasta/BAAC/(S(32kzekyyoupfv055zb3dajjt))/HandBook/HandBookMainFrame.aspx?handBookID=66). (สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2560).
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี กองทิพย์ และ มังกร ปุ่มกิ่ง. (2554). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท พัฒนาการวิชาการ (2535) จำกัด.
- ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด. (2555). คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เพ็ญสินี ชวนะคุรุ, และ ไชยจิรา ทองตัน. (2558). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: เพียร์สันแอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ภาวินี กาญจนภา. (2553). หลักการตลาด. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2555). บริการคืองานที่ใจรัก. กรุงเทพฯ: อริยชน.
- ศุภชาติ เอี่ยมรัตน์กุล. (2557). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุดาพร กุณทลบุตร. (2557). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพรรณณี อินทร์แก้ว. (2551). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- สาวิชา เตือนแรม. (2558). คุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาชาติ สาขาบางปลาสร้อย จังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริวรรณ เจริญรุ่งจิตร. (2559). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- อมรรัตน์ หาญณรงค์.(2559). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดฉัตรไชยหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2554). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.