



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการทวิมิติแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการทวิมิติแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า กับคุณภาพการให้บริการทวิมิติ แก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 9 สาขา จำนวน 395 ราย และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทำการทดสอบรายคู่ภายหลัง โดยวิธีการด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD) และการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### สรุปผลการวิจัย

1. ลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารต่ำกว่า 5 ปี ใช้บริการเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/น้ำประปา/โทรศัพท์) และจำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน 1 ครั้ง
2. ลูกค้าธนาคารเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทวิมิติของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้อนรับแบบไทย มีคะแนนมารองลงมาคือ ด้านบริการเท่าเทียม ด้านจัดเตรียมเครื่องมือ และด้านที่มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ ด้านสรรค์สร้างสังคม อยู่ในระดับปานกลาง
3. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคาร และจำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยต่อคุณภาพการให้บริการทวิมิติไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน



มีความคิดเห็นด้วยต่อคุณภาพการให้บริการทวิเมตรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

1. จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการทวิเมตรแก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้าธนาคารเห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการทวิเมตรธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้อนรับแบบไทย มีคะแนนมากรองลงมาคือ ด้านบริการเท่าเทียม และด้านจัดเตรียมเครื่องมือ สอดคล้องกับ โชติพงษ์ เกียรตินันท์ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทวิเมตรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานางเลิ้ง ที่พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพบริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกิดจากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ปัจจัยที่สำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ เช่น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ ซึ่ง จารึก ไชยศรี (2546 : 11 - 14) กล่าวว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ เป็นหัวใจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ มุ่งองค์ประกอบที่สำคัญคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ซึ่ง จูรัน (Juran, 1995 : 67) กล่าวว่า “คุณภาพ” ในความหมายแบบใหม่หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้ที่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผลและกำไรให้คุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุดก็ต้องมีคุณภาพ กล่าวคือ ทำให้ลูกค้าพอใจทุก ๆ คน หากบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดีไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งทางการตลาดอาจถูกคู่แข่งขั้นที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพึงพอใจของลูกค้า และการที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจ จึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการทวิเมตรของธนาคาร ที่ต่ำสุด คือ ด้านสรรค์สร้างสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์





การเกษตร เป็นหน่วยรัฐวิสาหกิจ ประเภทธนาคารเฉพาะกิจ ในสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร เป็นกลไกของรัฐบาลในการกระจายทุนไปสู่ภาคเกษตรกรและภาคชนบท รวมทั้งให้บริการด้านการเงินอื่น ๆ เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป มิได้มีภาระหน้าที่ในการสรรค์สร้างสังคมโดยตรง จึงอาจทำให้บทบาทหรือภาระงานในด้านนี้ไม่มีผลงานให้ในเชิงประจักษ์มากเทียบเท่ากับงานด้านอื่น ๆ

2. จากผลการเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำ กับคุณภาพการให้บริการทวิมิติแรก ลูกค้ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำธนาคาร และจำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยต่อคุณภาพการให้บริการทวิมิติไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ส่วนลูกค้ำที่มีอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยต่อคุณภาพการให้บริการทวิมิติแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา อังวงศ์เสถียร (2549 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทวิมิติ ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการใช้บริการทวิมิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ประชาชนสามารถดำเนินกิจกรรมในแต่ละวันได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้บริโภคสมัยใหม่มักมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนรูปแบบของการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544 : 8) ที่กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทย เข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly industrialized countries) รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง สภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้นของประชาชน ซึ่งได้รับการศึกษาและมีรายได้ที่สูงขึ้น ดังนั้นความต้องการบริการประเภทต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าการบริการในรูปแบบของธุรกิจเกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะหันหน้าไปทางใดและอาชีพการบริการนับวันจะมีความหลากหลายและสำคัญมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพระนครศรีอยุธยา ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการทวิมิตร ด้านสร้างสรรค์สังคม โดยดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อการรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น และมีการรณรงค์ให้ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนทำกิจกรรมกับธนาคารให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมการประหยัดพลังงาน การลดภาวะโลกร้อน และการรักษาสิ่งแวดล้อม

1.2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรมีการจัดบริการลูกค้านอกสถานที่ตั้ง โดยการจัดรถออกไปให้บริการ และให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการทวิมิตร หรืออาจเพิ่มจุดของการให้บริการมากขึ้น

1.3 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรมีการจัดทำป้าย แผ่นพับ เพื่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ตลอดจนตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์มให้มากขึ้น

1.4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรมีการปรับปรุงด้านป้องกันปัญหา โดยการจัดทำป้ายเตือนลูกค้าผู้มาใช้บริการ ตลอดจนจัดทำบัตรจอดรถ และสถานที่ที่จอดรถมีบริเวณที่ปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการทวิมิตร ของลูกค้า จำแนกแต่ละสาขา เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการทวิมิตร ของธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการทวิมิตร ของลูกค้าธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาพรวมระดับภาค หรือในภาพรวมทั้งประเทศ

2.3 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการทวิมิตรของบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เช่น ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร เพื่อสามารถรวบรวมข้อมูลในมิติอื่น ๆ นอกเหนือจากมิติของลูกค้า