

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในเขตกรุงเทพมหานคร
Service Quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives
In Bangkok Province

ปวีณา หมีปาน
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Praweena Meepan
E-mail : 6214154727@rumail.ru.ac.th
Department of Management, Faculty of Business Administration
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ และข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านลักษณะทางกายภาพ และผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ , ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Abstract

The purposes of this research were (1) study service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bangkok province and (2) to comparisons on service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bangkok province classified by personal information of customers and service behavior.

The population of this research was 420 users of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bangkok province. Use questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation by testing the hypothesis by using t-test statistics, one-way variance statistics (One-way ANOVA), If differences are found, they will be compared in pairs by using LSD method.

The results of the research were as follows: The level of the service quality of bank for agriculture and agricultural cooperatives, Bangkok province was found high overall and in separate aspects as written in descending order: customer confidence, bank confidence , customer attention, attention in service aspect and physical characteristic aspect. And the comparison of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bangkok province categorized by personal factors: gender, age, career, education and monthly income was found difference overall.

Keywords : Quality of services , Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแข่งขันของสถาบันการเงินในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงมาก จะเห็นได้ว่าในช่วงที่ผ่านมาสถาบันการเงินได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเสนอแก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร ทำให้การดำเนินงานของสาขาต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์มากขึ้น ประสิทธิภาพการบริการ ไม่ว่าจะ

การเพิ่มจำนวนสาขาให้ครอบคลุมหรือการมีแอปพลิเคชันที่รองรับรอบด้าน จึงเป็นปัจจัยที่สถาบันการเงินไม่ควรมองข้าม สร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในรูปแบบของ One-Stop Service อำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินที่สูงขึ้นย่อมส่งผลให้ลูกค้ามีตัวเลือกมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงไม่ควรหยุดพัฒนา

นอกจากการปรับตัวให้ทันโลกการเงินดิจิทัล อีกหนึ่งสิ่งสำคัญที่ธุรกิจธนาคาร ไม่ควรมองข้าม คือ การใช้กลยุทธ์ทางการตลาดบริการ (Service Marketing Strategy) เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมของธนาคารและเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) โดยการหาลูกค้ากลุ่มใหม่ด้วยการมอบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และคุณภาพการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง เป็นการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า และหากสามารถตอบสนองความพึงพอใจจนเกิดเป็นความชอบ ก็จะนำไปสู่ความผูกพันกับตราสินค้าในระยะยาว ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับตราสินค้า (Customer Brand Relationships) จะช่วยให้ลูกค้าเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) และเกิดความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยิ่งในที่สุด

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร มีวิสัยทัศน์ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท” นอกจากนี้ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในด้านของการบริการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ธ.ก.ส. เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยใช้เครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงาน คือ ระบบงานคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงมีการกำหนดให้ทุกส่วนงานมีการดำเนินงานภายใต้ตัวชี้วัดที่มีมาตรฐาน

จากสถานการณ์การแข่งขันของธนาคารไทยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานในอนาคตให้มีความเหมาะสม จึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาวิจัยโดยใช้แนวคิดการวัดคุณภาพบริการของพาราสุรามาน, ไฮเเมอล และแบร์รี จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร นำข้อมูลจากการวิจัยมาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าตรงตามความต้องการสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นและเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขต กทม.
2. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ ได้แก่ ประเภทของการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ วันที่ มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ ได้แก่ ประเภทของการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ วันที่ มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านสถานที่

ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) ใช้การสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) โดยสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร มี 16 สาขาหลัก ทำการเลือกมา 3 สาขาหลัก ด้วยวิธีการจับฉลาก (simple random sampling) ซึ่งสาขาที่จับฉลากได้คือ สาขาจตุจักร สาขานางเลิ้ง และสาขาลาดกระบัง ซึ่งมีจำนวนสาขาย่อย 5 , 4 และ 3 สาขา ตามลำดับ รวม 12 สาขา จากจำนวนสาขาทั้งหมด 55 สาขา

2. ขอบเขตด้านประชากร

- 2.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50 % ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95 % และความผิดพลาดจากการคำนวณไม่เกิน 5 % ยอมรับความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน แต่เพื่อความแม่นยำของข้อมูลในการเก็บตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างจำนวน 420 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ และข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ
- 3.2 ตัวแปรตาม (dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา : เดือนมีนาคม- เมษายน 2565

สมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน น่าจะทำให้มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ ได้แก่ ประเภทของการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน น่าจะทำให้มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาระบบการให้บริการ ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจมากขึ้น
2. ทำให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการให้มีความเหมาะสมกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
3. ทำให้ทราบข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ ได้แก่ ประเภทของการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนด้านการตลาด เพื่อพัฒนางานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพ
4. ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เพื่อนำมาสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในสถาบันการเงิน
5. ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิด

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2000) ได้กล่าวไว้ว่า ตามแนวคิดทางการตลาดว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่รับบริการคาดหวัง ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงให้ความรู้สึกที่มากกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่อาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสะดวกสบาย โดยการบริการมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถจับต้องได้ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ ทั้งนี้ ความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการมีมากกว่าความรู้สึกที่คาดหวังไว้ ย่อมเกิดความประทับใจ นำไปสู่ความพึงพอใจในบริการนั้น

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่ดี

ณรงค์ชัย เป็งภิระ (2549) การบริการที่จะเป็นที่ยอมรับ ต้องประกอบไปด้วย(1) ทำด้วยความเต็มใจ ถ้ารักในงานบริการ ผลของการกระทำก็มักจะออกมาดี (2) ทำด้วยความรวดเร็ว ต้องการความทันอกทันใจ (3) ทำถูกต้อง เป็นการตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ (4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนใหญ่ต้องการสิทธิพิเศษเหนือ การกว่าผู้รับบริการรายอื่น และ (5) ทำให้เกิดความชื่นใจ ต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข

กัญญา ทรัพย์พล (2559) การบริการที่ดีต้องประกอบด้วย 5 ลักษณะ ดังนี้ (1) ทำด้วยความเต็มใจ (2) ทำด้วยความรวดเร็ว (3) ทำด้วยความถูกต้อง ให้บริการที่ครบสมบูรณ์ (4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรมเสมอภาค และ (5) ทำให้เกิดความชื่นใจ ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี ย่อมเกิดจากความเต็มใจของผู้ให้บริการ โดยตอบสนองด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกได้รับการบริการที่เหนือกว่าผู้รับบริการรายอื่น ๆ ทำให้รู้สึกถึงความพิเศษ ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

Belch & Belch(1993) พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล และการบริการหลังการขาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจ

Engle, Blackwe และ Miniard (1993) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยทั้งหมดต้องมีกระบวนการตัดสินใจเข้ามาเกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล โดยมี กระบวนการตัดสินใจเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับการบริการให้เป็นที่พึงพอใจที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญา ทรัพย์พล (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี

ประภาพร สิงห์ทอง (2564) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการ รับรู้ของประชาชน

มัลลิกา กลิ่นภู (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการ ของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ศศิสุภา ประสานเนตร (2561) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของ สนามแข่งรถ เขาใหญ่สปีดคาร์ท

วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยวิธีแบบสำรวจ (survey research) เก็บข้อมูลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว (Cross-sectional Study) โดยการใช้ แบบสอบถาม (Questionnaires)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่มาใช้บริการระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน โดยเก็บข้อมูลด้วย ตนเอง ด้วยวิธีการแปลงแบบสอบถามเข้าสู่ระบบออนไลน์ผ่าน Google form จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการ ตอบคำถามจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาลงรหัสเพื่อแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ โดยใช้เครื่อง

คอมพิวเตอร์คำนวณ และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งหมดนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) คิดเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ ได้แก่ ประเภทของการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) คิดเป็นร้อยละ (Percentage)

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ T-Test สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ Least Significance Difference Test (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญ 0.05

2.2 เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ T-Test สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านวันที่มาติดต่อขอรับบริการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างประเภทของการรับบริการ ความถี่ ในการรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ Least Significance Difference Test (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 420 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และเพศชาย 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ลำดับถัดมาคืออายุ 36 – 45 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 ลำดับถัดมาคือพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 72 เท่ากับ ร้อยละ 17.10 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 ลำดับถัดมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 และน้อยที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.81 ลำดับถัดมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท และ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

พฤติกรรมการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีพฤติกรรมการใช้บริการฝาก – ถอน จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 ลำดับถัดมาคือ บริการเปิดบัญชี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.62 และน้อยที่สุด คือ บริการโอนเงิน บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และบริการธุรกรรมอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีพฤติกรรมการใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 ลำดับถัดมาคือ เดือนละ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และน้อยที่สุด คือ 4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีพฤติกรรมการใช้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 ลำดับถัดมาคือ และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีพฤติกรรมการใช้บริการระหว่าง เวลา 10.31 – 12.30 น. จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ลำดับถัดมาคือ ระหว่าง เวลา 12.31 – 14.30 น. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุด คือ ระหว่าง เวลา 14.31 – 16.30 น. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60

คุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.465) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.622) และน้อยที่สุดคือ ธนาคารมีสถานที่รองรับการจอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.673)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.440) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.525) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.514)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.599) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.732) น้อยที่สุดคือ มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.768)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.586) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.670) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.655)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.450) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.448) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการจดจำท่าน และข้อมูลต่าง ๆ ของท่านได้ พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของท่านแก่บุคคลอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.595)

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน และระดับ

การศึกษา ต่างกัน ทำให้คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

2. ข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ ได้แก่ ความถี่ในการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลาติดต่อรับบริการต่างกัน ทำให้มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน และประเภทของการรับบริการต่างกัน ทำให้คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

1.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร สิงห์ทอง (2564) วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.005

1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร สิงห์ทอง (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

1.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญา ทรัพย์พล (2559) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.060

1.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.015

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการ

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวันที่เข้ารับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวันที่เข้ารับบริการต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวันที่เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.002

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญา ทรัพย์พล (2559) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประเภทการรับบริการ ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.369

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิสุภา ประสานเนตร (2561) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสนามแข่งรถเขาใหญ่สปีดคาร์ท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความถี่ในการรับบริการ ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.024

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้รับบริการต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา กลิ่นภู (2564) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านช่วงเวลาที่ใช้รับบริการ ที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ก่อนที่จะพิจารณาอนุมัติสาขา ธนาคารควรพิจารณาเรื่องสถานที่จอดรถให้มีเพียงพอ และในสาขาที่มีการสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วนั้น ธนาคารควรจัดหาที่จอดรถให้ผู้รับบริการให้เพียงพอ อาจจะเป็นการเช่าสถานที่รอบข้าง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

2. ธนาคารควรจัดสถานที่ของธนาคารให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกมากที่สุด อาทิเช่น ทางลาดสำหรับผู้รับบริการที่บกพร่องทางการเคลื่อนไหว มีกริ่งสำหรับผู้รับบริการที่บกพร่องทางสายต้อ เป็นต้น

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคาร เน้นเสริมสร้างทักษะการทำงานให้แก่บุคลากรทุกคน เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยการอบรมในแต่ละหลักสูตรมีเนื้อหาการอบรมที่เหมาะสมกับเส้นทางการเติบโตของสายอาชีพ สอดคล้องกับบริบทของงาน และบทบาทของพนักงานในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นระยะ ๆ เนื่องจากสถานการณ์การใช้บริการของผู้รับบริการที่สาขามีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพบริการได้ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความจงรักภักดี พฤติกรรมการใช้บริการ และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เจาะลึก สำหรับความคิดเห็นของผู้รับบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังพื้นที่ใกล้เคียง หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อกระจายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่แตกต่างกันและนำข้อมูลมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งไม่ได้มีการศึกษาแบบเชิงลึก จึงควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม อาทิเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบคุณภาพในการให้บริการ เข้าใจถึงปัญหา และทัศนคติที่แท้จริงของผู้รับบริการ

5. เนื่องจากธุรกิจธนาคารมีการพัฒนาเทคโนโลยี การบริการที่ทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการทำธุรกรรมทางการเงินในอนาคต จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริการ เช่น การใช้แอปพลิเคชันสำหรับธุรกรรมทางการเงินและสินเชื่อ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กัญญา ททรัพย์พล. (2559). คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารการคลัง, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ

จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณรงค์ชัย เบ็งกัระ. (2549). คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาพร สิงห์ทอง. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้
ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิทยาการ
จัดการปริทัศน์, 23(1), 159-172.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์
ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครสวรรค์.
- มัลลิกา กลิ่นภู. (2564). คุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของ
ศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศศิสุภา ประสานเนตร. (2561). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของ
สนามแข่งรถ เขาใหญ่สปีดคาร์ท. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Belch & Belch. (1993). Introduction to Advertising and Promotion: An Integrated
Marketing Communications Perspective. 2nd ed. Boston, Mass: Richard D. Irwin,
Inc.,
- Engle, Blackwell และ Miniard. (1993). Consumer Behavior. 7th ed. Fort Worth:
The Dryden Press.
- Kotler. (2000). Marketing management. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock. (1996). Servicemarketing (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
