

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: กรณีศึกษา สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่

Service Quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives: A Case Study of Ao Luek Branch, Krabi Province

ไวพจน์ ปัจฉิม¹, ฉวีวรรณ สุขช่วย², วสันต์ อินทร์จันทร์³

¹สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยตาปี, vaiphot@tapee.ac.th

^{2,3}สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยตาปี, 6611220015@student.tapee.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ (2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพสมรส ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพหลัก ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านฝ่ายที่เข้ารับบริการ ด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 385 ราย และ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอ้างอิง การแจกแจงแบบที (t-test) การแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คือด้านการรู้จักและเข้าใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความมั่นใจการบริการ และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่เข้ารับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน

คำหลัก: คุณภาพการให้บริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

Abstract

The objectives of this research were: (1) to examine the quality of service provided by the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Ao Luek Branch, Krabi Province; and (2) to compare differences in personal factors—namely gender, marital status, age, educational level, primary occupation, monthly income, service department accessed, frequency of service usage, and duration of being a BAAC customer—and their relationship to opinions on service quality. A total of 385 respondents were surveyed using a structured questionnaire. Data were analyzed using statistical software to obtain both descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including t-test, Z-test, and one-way analysis of variance (One-Way ANOVA), with a significance level set at .05. The findings indicated that the overall quality of service at the BAAC Ao Luek Branch was rated at a high level. When analyzed by individual dimensions, the highest-rated aspects were: understanding and knowledge of customers, reliability of services, responsiveness to customer needs, tangibility of service provision, and assurance in service delivery. Moreover, the comparison of differences in personal factors—including gender, marital status, age, educational attainment, occupation, monthly income, service department accessed, frequency of service usage, and duration of being a customer—revealed no statistically significant differences in opinions regarding the quality of service provided by the BAAC Ao Luek Branch.

Keywords: Service Quality, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC)

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารของรัฐ ที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ตามเหตุผลในการจัดตั้ง คือ ในการส่งเสริมพัฒนาการเกษตรของประเทศ จำเป็นต้องจัดให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง เพื่อเกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้การเกษตร การให้ความช่วยเหลือเช่นนั้น ควรจัดขยายออกไปอย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรง และในด้านกลุ่มเกษตรกรกับสหกรณ์การเกษตร การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางการเงินในด้านต่างๆ เหล่านี้ ควรอยู่ภายใต้การควบคุมเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ได้ผลมั่นคงและสะดวกในการจัดหาเงินทุนเพิ่มเติม ฉะนั้น จึงสมควรจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้นเป็นสถาบันในระดับชาติ เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวนี้ ธ.ก.ส. เปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2509 สำนักงานใหญ่แห่งแรก ตั้งอยู่บริเวณสี่แยกคอกวัว ถนนราชดำเนินกลาง มติที่ประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ครั้งแรกได้ขออนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้ง นายจำเนียร สารธนาศ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการคน

แรก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560) นับเป็นผู้มีคุณูปการในการวางรากฐานด้านสินเชื่อเกษตรและปลูกฝังอุดมการณ์การทำงาน เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้กับพนักงาน ธ.ก.ส. จนถึงปัจจุบัน

ด้วยสถานการณ์การแข่งขันของสถาบันการเงินของประเทศไทยในปัจจุบัน มีการแข่งขันที่สูงขึ้นมาก จะเห็นได้ว่า ในช่วงที่ผ่านมาสถาบันการเงินได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเสนอแก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร ทำให้การดำเนินงานของสาขาต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์มากขึ้น ประสิทธิภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมหรือการมีแอปพลิเคชันที่รองรับรอบด้าน ทั้งด้านการเงินและด้านสินเชื่อ จึงเป็นปัจจัยที่สถาบันการเงิน ไม่ควรมองข้าม สร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในรูปแบบของ One-Stop Service อำนาจความสะดวกให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินที่สูงขึ้นย่อมส่งผลให้ลูกค้ามีตัวเลือกมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบัน ในเขตอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีธนาคารพาณิชย์เปิดให้บริการจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารทีเอ็มบีธนชาต (ttb) และธนาคารของรัฐ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. ซึ่ง ธ.ก.ส. สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยใช้เครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงาน คือระบบงานคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงมีการกำหนดให้ทุกส่วนงานมีการดำเนินงานภายใต้ตัวชี้วัดที่มีมาตรฐาน

จากสถานการณ์การแข่งขันของธนาคารไทยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานในอนาคตให้มีความเหมาะสม จึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาอ่าวลึก และสาขาในสังกัดจังหวัดกระบี่ นำข้อมูลจากการวิจัยมาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้าน การบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งและเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการจำกัดขอบเขตกลุ่มประชากรในการศึกษาและเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ายที่เข้ารับบริการที่ ธ.ก.ส. สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ในช่วงเดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2567

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ายที่เข้ามาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง ของ คอชเรน (W.G. Cochran. 1953) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555: 46) เพื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ซึ่งที่นิยมใช้กันมี 2 ระดับ ได้แก่

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 2.58

ถ้าต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50 % หรือ .50 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95 % และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5 % หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรดังต่อไปนี้

$$\frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{.05^2} \quad n =$$

$$n = \frac{(.50)(.50)(3.8416)}{.0025}$$

$$n = \frac{.9604}{.0025}$$

$$n = \frac{.9604}{.0025}$$

384.16 หรือ 385 ราย

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ควรจะต้องกำหนดค่า P ไม่ต่ำกว่า 50 % ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงจะอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

3. การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ เป็นการสุ่มที่มีได้กำหนดล่วงหน้าว่าจะมีใครเป็นตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อพบเจอลูกค้าที่เข้ารับบริการ ธ.ก.ส.สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยไม่จำกัดเวลา เมื่อพบเจอก็สุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่างไปเลย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

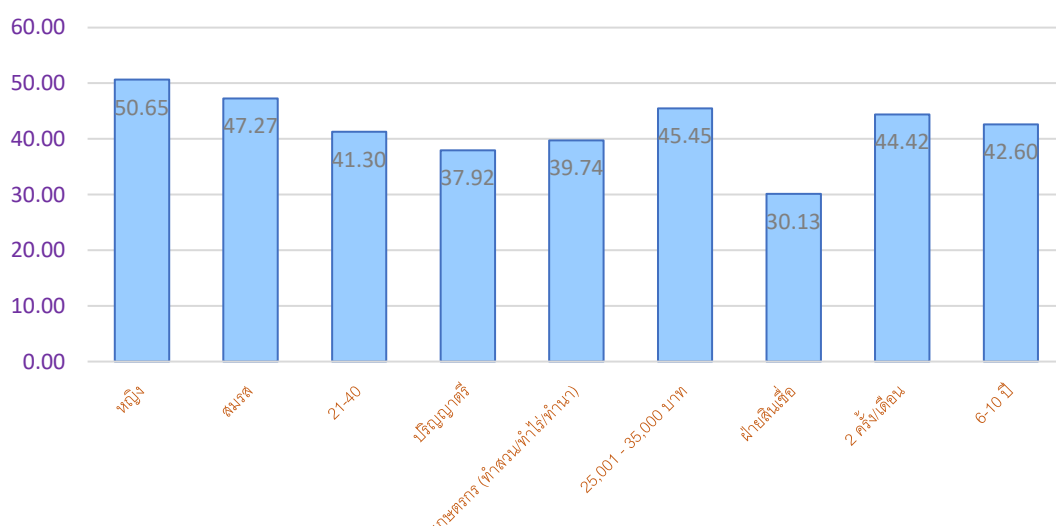
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ เพศ, สถานภาพ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพหลัก, รายได้, สายงานที่เข้ารับบริการ และความถี่ในการเข้ารับบริการ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวนทั้งหมด 9 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ในด้านต่างๆ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจของผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ

ผลการวิจัย

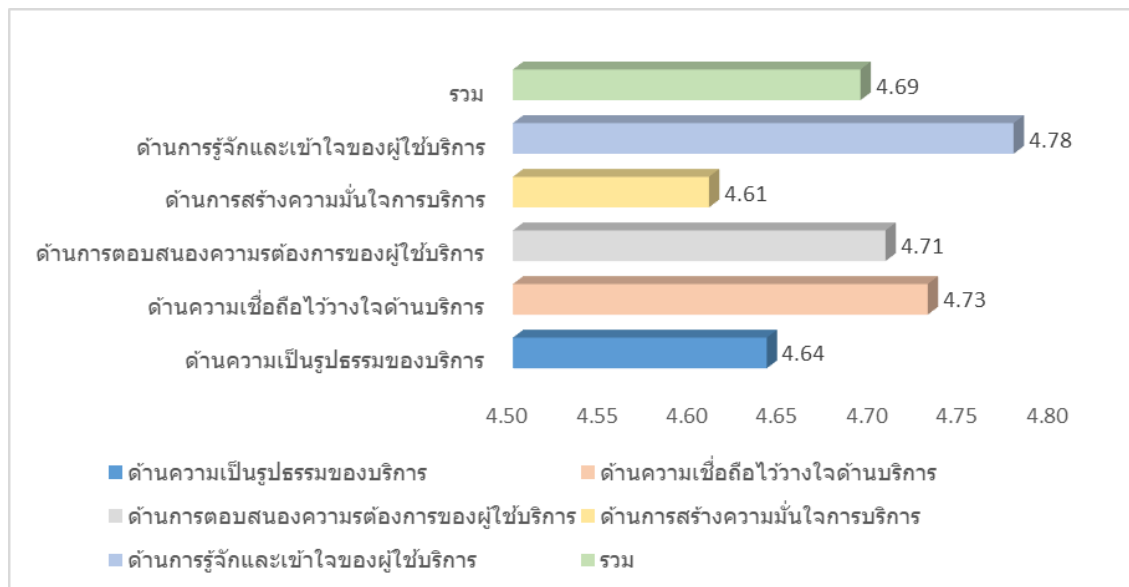
1. การวิเคราะห์ลักษณะบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.65 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.27 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.95 มีอาชีพเกษตรกร (ทำสวน/ทำไร่/ทำนา) คิดเป็นร้อยละ 39.74 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.45 เข้ารับบริการผ่านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 30.13 รับบริการ 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 44.42 และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.60

ลักษณะส่วนบุคคล



ภาพ 1 การวิเคราะห์ลักษณะบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ผู้ใช้บริการ เห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) จำแนกเป็นด้าน 5 ด้าน ดังนี้



ภาพ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวม ($\bar{x} = 4.64$) เมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, แท็บเล็ต ($\bar{x} = 4.67$) มีคุณภาพในการให้บริการ สถานที่ธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด สะดวก และปลอดภัยในการเข้ารับบริการ ($\bar{x} = 4.66$) มีลานจอดรถที่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ($\bar{x} = 4.59$) ตามลำดับ

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ โดยรวม ($\bar{x} = 4.73$) เมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 4.79$) พนักงานมีความสม่ำเสมอในการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ารับบริการกับ ธ.ก.ส.สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ($\bar{x} = 4.72$) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.68$) ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรวม ($\bar{x} = 4.71$) เมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับข้อมูลถูกต้องตามที่ต้องการ ($\bar{x} = 4.79$) ได้รับความช่วยเหลือจากพนักงานเวลาเข้ารับบริการ ($\bar{x} = 4.72$) ได้รับการบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.61$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ โดยรวม ($\bar{x} = 4.61$) เมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการสื่อสารที่ดี และสามารถแนะนำให้บริการถูกต้องและตรงประเด็นตามที่ท่านต้องการ ($\bar{x} = 4.66$)

ธนาคารเป็นสื่อกลาง และประสานงานเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชน หรือ เกษตรกรเข้าถึงการช่วยเหลือจากรัฐบาล ($\bar{X} = 4.61$) ได้รับการประกันเงินฝากจากรัฐบาล 100 % ($\bar{X} = 4.55$) ตามลำดับ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจของผู้ใช้บริการ โดยรวม ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.80$) พนักงานให้บริการด้วยความเป็นกันเอง และมีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจถึงความจำเป็นในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่เข้ารับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขา อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่เข้ารับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ เมนาท บรรเทาทุกข์และณลณี เหมาะประสิทธิ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารและความจงรักภักดีของลูกค้ามีระดับความต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร ที่ไม่แตกต่างกัน

สรุป

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลกับความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการสำรวจ จำนวน 385 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมาน คือ T-test , One Way Anova ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร (ทำสวน/ทำไร่/ทำนา) มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท เข้ารับบริการฝ่ายสินเชื่อ รับบริการ 2 ครั้ง/เดือน และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระหว่าง 6-10 ปี เมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการสร้างความมั่นใจการบริการ ตามลำดับ

เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่เข้ารับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 1 การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตัวแปรต้น (ปัจจัยส่วนบุคคล)	ค่า Sig	ผล	แปลผล
เพศ	0.78	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	0.80	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.83	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	0.16	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
อาชีพหลัก	0.52	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	0.09	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
ฝ่ายที่เข้ารับบริการ	0.85	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
ความถี่ในการเข้ารับบริการ	0.27	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	0.25	ยอมรับ H_0	ไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีลานจอดรถที่เพียงพอต่อการรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. พนักงานควรมีความสม่ำเสมอในการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ารับบริการกับ ธ.ก.ส.สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่

3. พนักงานควรให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. ให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลการได้รับการประกันเงินฝากจากรัฐบาล 100% แก่ลูกค้าที่เข้ารับบริการ

5. พนักงานควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป ดังนี้

1. การจัดสรรพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ

ควรมีการจัดให้มีลานจอดรถที่เพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดปัญหาการจราจรติดขัดภายในพื้นที่ธนาคาร ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจเบื้องต้นก่อนเข้ารับบริการ

2. การรักษามาตรฐานและความสม่ำเสมอในการให้บริการของพนักงาน

พนักงานควรมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความไว้วางใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

3. การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการคอยของลูกค้า ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

4. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับสิทธิของลูกค้า

ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของลูกค้าอย่างชัดเจน เช่น การได้รับการประกันเงินฝาก 100% จากรัฐบาล เพื่อสร้างความมั่นใจและความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้บริการธนาคาร

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าในเชิงจิตวิทยาและบริการด้วยใจ

พนักงานควรให้ความใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้า เช่น การสอบถามความต้องการอย่างจริงจัง การรับฟังข้อคิดเห็น และการแสดงออกถึงความเป็นมิตร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการที่เน้นความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภัก รุ่งศรี. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนรางน้ำ กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.). (2509). www.baac.or.th
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2559). คู่มือการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS และโปรแกรม AMOS.
- ปวีณา หมีปาน. (2565). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขต กรุงเทพมหานคร.
- เมนาท บรรเทาทุกข์, และนลินี เหมาะประสิทธิ์. (2564). คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร.
- โมลี ชุกลีนหอม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง.