

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำนวน 357 คน โดยผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการในช่วงเวลาทำการ คือ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 15.30 น. ในเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2553 จนได้จำนวนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 357 คน ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขา ทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) จำนวน 357คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ทำการเกษตรประเภทปลูกพืช (ทำไร่ ทำนา ทำสวน ฯลฯ) และมีรายได้ระหว่าง 5,001– 10,000 บาทต่อเดือน

นอกจากนี้การมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกร พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ระหว่าง 1 – 2 ครั้งต่อเดือน วันที่นิยมมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่แน่นอน ไม่มีช่วงเวลาที่แน่นอนมาใช้บริการ ประเภทบริการที่มาใช้มากที่สุด คือ ฝาก – ถอน รองลงมาคือ บริการเปิดบัญชีใหม่ และทำบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) อยู่ในระดับมากต่อด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมากต่อ การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ($\bar{X}=3.77$) รองลงมาคือ การบริการโอนเงิน ($\bar{X}=3.75$) และการบริการบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.71$) ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ($\bar{X}=3.45$) ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ($\bar{X}=3.40$) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.37$) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ($\bar{X}=3.31$) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ($\bar{X}=3.86$) เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ ($\bar{X}=3.75$) จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และโต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.63$) ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล ($\bar{X}=3.87$) เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ของ

ชำระเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.64$) และของชำระเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ($\bar{X}=3.59$) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อพนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ($\bar{X}=3.89$) รองลงมาคือพนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ($\bar{X}=3.84$) และพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า ($\bar{X}=3.86$) และมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นร้องเรียนจำนวนมาก ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อแบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.87$) เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.82$) และสถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าเกษตรกร ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประเภทอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) วิเคราะห์โดยใช้ค่า F-test (One way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอ ของชำระเมื่อเปิดบัญชีใหม่ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายประเด็นของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ ของธนาคาร และการให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านราคา พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากและค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ และป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ และการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพ และอัธยาศัยดี พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลังเสมอ การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก รวดเร็วรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ สถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามประเภทอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์,

ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) การบริการบัตรเครดิตเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต การบริการโอนเงิน การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านราคา พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมการโอนเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ บ้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และโต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ และจำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ของชำระวัยเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ของชำระวัยเมื่อทำบัตรเครดิต และการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพ และอัธยาศัยดี พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลังเสมอ การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นเรื่องจำนวนมากแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และแบบฟอร์มอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายประเด็นของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ ของธนาคาร และการให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านราคา พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต และการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพ และอัธยาศัยดี และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นเรื่องจำนวนมากแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม

หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และสถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ร้อยละ 6.2 ประสบปัญหาในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ปัญหาได้แก่ พนักงานบางคนแสดงสีหน้าท่าทาง และน้ำเสียงพูดไม่พึงพอใจ เมื่อลูกค้าสอบถามหรือไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ ค่าธรรมเนียม เช่น การโอนเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เป็นต้น แพงเกินไป และที่จอดรถยังมีไม่พอต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ โดยพนักงานผู้ให้บริการควรมีสีหน้าท่าทางการให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส ควรจัดให้มีพนักงานที่คอยให้บริการข้อมูลข่าวสารชี้แจงรายละเอียดประเภทบริการต่างๆ บางทีลูกค้าบางคนไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการ เช่น การโอนเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ ให้ถูกลง ควรปรับปรุงที่จอดรถให้กว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการและควรมีตู้บัตรคิวอัตโนมัติให้บริการลูกค้า

อภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบการอภิปรายผล โดยมีผลการศึกษาที่มีข้อค้นพบ ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รองลงมาคือ การบริการโอนเงิน และการบริการบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต สอดคล้องกับการศึกษาของธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัย

ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการด้านการฝาก – ถอนเงิน รองลงมาคือ ด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม

ด้านราคา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อค่าธรรมเนียมการโอนเงิน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สอดคล้องกับการศึกษาของธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล (2549) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจ ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคลที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านราคา

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย เป็นลำดับแรกรองลงมาคือ ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และโต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของวิฑิตย์ โตทอง (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต และของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ขณะเดียวกันในผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) มีข้อค้นพบที่แตกต่างออกไป คือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ทุกอาชีพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางต่อการส่งเสริมการตลาดของธนาคาร และการให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี

ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อพนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการ

ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ และพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ วิทิตย์ โตทอง (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี กิริยามารยาท สุภาพ อหยาศัยดีมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ มีการไหว้วินยาศาสตร์ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า และมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นร้องเรียนจำนวนมาก สอดคล้องกับการศึกษาของชัชย แสงเพชรวัฒนกุล (2549) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานมีความสุภาพและอหยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อแบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และสถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของชัชย แสงเพชรวัฒนกุล (2549) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด คือ การมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารที่มองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ อาคารสถานที่มีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย ด้านวิทิตย์ โตทอง (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม และมีการจัดสถานที่ที่ทันสมัยสะอาด รองลงมาได้แก่ การมีจำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมตามลำดับ ส่วนศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมใน

ระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบ คุณลักษณะส่วนบุคคล ของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสียว (สันป่าตอง)

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอ ของชำระเมื่อเปิดบัญชีใหม่ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า แตกต่างกัน จากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิฑิตย์ โททอง (2550) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ การให้บริการด้านเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินฝาก การโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ บุคลิกภาพ การแต่งกาย และการให้บริการของพนักงาน การให้บริการที่เท่าเทียมกัน สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยของธนาคาร เป็นต้น แตกต่างกัน จากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับการศึกษาจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่า ระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน

ปัจจัยด้านประเภทอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ ของธนาคาร ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ของชำระเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ของชำระเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกสบาย เป็นต้น เนื่องจากแต่ละกลุ่มมักจะมาใช้บริการของธนาคารแต่ละประเภทแตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่ปลูกพืช มาใช้บริการฝากถอนเงินทั่วไป ขณะที่ลูกค้าเกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์ การประมง ป่าไม้ และวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่ มักจะเลือกใช้บริการฝาก ถอน ขอสินเชื่อ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ และมีความจำเป็นต้องใช้เงินทุนในการประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่องทุกปีดังนั้น จึงมีผลให้ลูกค้าเกษตรกรที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ด้านต่างๆ แตกต่างกันด้วย จากผล

การศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติย์ โททอง (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ ละอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณา สถานที่ ให้บริการแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านรายได้ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร การให้บริการด้านเงินฝาก ค่าธรรมเนียม การโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ แตกต่างกัน ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ ของชำระช่วย กิริยามารยาท ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ของพนักงาน ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เป็นต้น เนื่อง ด้วยลูกค้าเกษตรกรส่วนใหญ่มีรายได้ไม่สูง เมื่อมาใช้บริการมักจะต้องการเงินฝากที่มีดอกเบี้ยสูงๆ ค่าธรรมเนียมไม่แพง ซึ่งส่วนหนึ่งก็เพราะต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) มีข้อค้นพบ สรุปได้ดังนี้

1. ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอ ของชำระเมื่อเปิดบัญชีใหม่ พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกายที่ดี และพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า แตกต่างกัน โดยกลุ่ม ลูกค้าเกษตรกรที่มี อายุสูง (อายุมากกว่า 40 ปี) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ในประเด็นดังกล่าวสูงกว่ากลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี

2. กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ต่อ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ การให้บริการด้านเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินฝาก การโฆษณาธนาคารผ่าน สื่อต่าง ๆ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้อง กับการให้ บริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ บุคลิกภาพ การแต่งกาย และการให้บริการของ พนักงาน การ ให้บริการที่เท่าเทียมกัน สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ ความปลอดภัยของธนาคาร เป็นต้น โดยกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูง (ระดับปริญญาตรีขึ้นไป) มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ประเด็นดังกล่าวที่สูงกว่ากลุ่ม ลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

3. กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและ น่าเชื่อถือได้ของธนาคาร ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย

ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ของชำระเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ของชำระเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับ เป็นต้น แตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่ประกอบอาชีพแปรรูปสินค้าเกษตร มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ประเด็นดังกล่าว ที่สูงกว่ากลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่ประกอบอาชีพปลูกพืชเลี้ยงสัตว์ การประมง และป่าไม้

4. กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ความมีชื่อเสียง และน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร การให้บริการด้านเงินฝาก ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ แตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ที่สูง มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ประเด็นดังกล่าวที่สูงกว่ากลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ไม่สูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา ปัจจัยการให้บริการด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

1. จากการศึกษาค้นพบว่า ลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อ ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ดังนั้นควรมีการปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของธนาคารในประเภทบริการต่างๆ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับภาวะตลาดในระบบของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ซึ่งสามารถแข่งขันได้ ตลอดจนสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ภายในจังหวัดเดียวกัน ซึ่งธนาคารพาณิชย์อื่นไม่เก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงิน แต่ธนาคารไทยพาณิชย์เก็บทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ควรติดประกาศอัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียมให้เห็นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เงินกู้และค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจใช้บริการ

2. จากผลการศึกษาค้นพบว่า ลูกค้าเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันป่าตองนิยมเลือกใช้ บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ดังนั้นทางธนาคารควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ให้ความสำคัญในการพัฒนากลุ่มเกษตรกรในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เช่น จัดให้มีรถบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการลูกค้าตามแหล่งชุมชนต่างๆ จัดให้มีเงินกู้หรือสินเชื่อต่างๆ แก่กลุ่มลูกค้าเกษตรกร เพื่อ

นำไปใช้ในการพัฒนาอาชีพ เป็นต้น เพื่อรักษาจำนวนลูกค้าและดึงดูดให้ลูกค้าเกษตรกรที่ยังไม่เป็นลูกค้าของธนาคารให้มีจำนวนมากขึ้น

3. จากผลการศึกษาค้นพบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อของชำระวัย พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าแตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการของทางธนาคารควรคำนึงถึงอายุของลูกค้าแต่ละกลุ่มอายุ เช่น การจัดทำของชำระวัย ควรมีลักษณะ รูปแบบที่หลากหลายสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าวัยรุ่น วัยทำงาน วัยชรา เป็นต้น ด้านการแต่งกายของพนักงานควรมีความเหมาะสม ถูกกาลเทศะ ตลอดจนอัตราค่าจ้างของพนักงานควรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจกลุ่มลูกค้าเกษตรกรกับกลุ่มลูกค้าประเภทอื่น ซึ่งลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. จากผลการศึกษาพบว่า ยังมีลูกค้าเกษตรกรจำนวนหนึ่ง (จำนวน 10 ราย) ประสบปัญหาในการให้บริการของพนักงานบางคนแสดงสีหน้าท่าทาง และน้ำเสียงพูดไม่พึงพอใจ เมื่อลูกค้าสอบถามหรือไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผู้ศึกษาจึงเห็นว่า ควรมุ่งที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคาร โดยตรง เพื่อผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า