

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิติของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินเกี่ยวกับการรับชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี ทั้งส่วนราชการและเอกชนบุคคลทั่วไปและลูกค้าเกษตรกร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย โดยแบ่งเป็น 150 รายที่เคยใช้บริการและ 150 รายที่ยังไม่เคยใช้บริการที่จะใช้บริการ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าม.6 หรือ ปวช. มากที่สุด ประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท และบริการที่ใช้ผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรคือบริการฝาก-ถอน-โอนเงินมากที่สุด รองลงมาคือบริการซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรและชำระค่าสินค้าและค่าบริการตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและค่าบริการผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทราบว่าธ.ก.ส.เปิดให้บริการธุรกรรมการเงินด้านการชำระค่าสินค้าและค่าบริการ โดยเรียงลำดับจากประเภทบริการที่ทราบมากที่สุดไปหาน้อยตามลำดับ ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าธ.ก.ส.มีบริการชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าค่าโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 94.3 และไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 5.7 ทราบว่าธ.ก.ส.มีบริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 92.0 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ทราบว่าธ.ก.ส. บริการรับจัดทำประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 81.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 18.3 รับชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆเป็นร้อยละ 79.3 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 20.7 จำหน่ายบัตรเติมเงิน โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 66.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 33.3 รับชำระบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 65.0 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 35.0

บริการต่อภาษีและ พรบ.รถยนต์และรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 54.3 และไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 45.7 บริการรับชำระค่าภาษีสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 14.3 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 85.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าบริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคหรือบริการทวิมิตรมีค่าธรรมเนียมบริการ คิดเป็นร้อยละ 77.6 ส่วนผู้ที่ไม่ทราบว่าบริการทวิมิตรมีค่าธรรมเนียมบริการ คิดเป็นร้อยละ 22.4

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการทวิมิตร โดยพิจารณาจากกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด พนักงานให้บริการ ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการทวิมิตร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์(บริการทวิมิตร) ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านพนักงานให้บริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์(บริการทวิมิตร)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์(บริการทวิมิตร)โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการทวิมิตรควรเปิดให้บริการครบทุกอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการกับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านราคา (บริการทวิมิตร)โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรที่จะยืดหยุ่นหรือต่อรองราคาได้เช่นค่าเบี้ยประกันภัยเป็นต้น เรื่องราคาควรที่จะเท่ากับใช้บริการที่อื่นในระดับเห็นด้วยมาก และราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อช่องทางการให้บริการ(บริการทวิมิตร)โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยในรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรมีป้ายแสดงช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน และควรมีช่องบริการ

มากเพียงพอกับลูกค้ารวมทั้งมีความคิดเห็นว่าธนาคารควรมีบริการเคลื่อนที่เพื่อบริการแก่ลูกค้า และมีความคิดเห็นว่าธนาคารควรรีบบริการเฉพาะเวลาทำการเท่านั้นในระดับไม่เห็นด้วยมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาด(บริการทวิมิตร) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยในรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการแจกของที่ระลึกการชิงโชค และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเกี่ยวกับการโฆษณาโดยสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าควรจะมีการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะรวมทั้งควรจะให้มีมุมแนะนำบริการที่ชัดเจนสวยงาม

ด้านพนักงานให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานให้บริการ(บริการทวิมิตร) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยในรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกปัจจัยโดยเฉพาะ ที่ต้องการให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความคิดเห็นว่าพนักงานควรจะมีคุณภาพและอัธยาศัยดี เห็นว่าพนักงานควรที่จะมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้รวมทั้งพนักงานควรจะให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพของ(บริการทวิมิตร) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยในรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่ต้องการให้ธนาคารควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ธนาคารจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา ธนาคารควรมีที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่านในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีความเห็นว่าธนาคารควรมีที่จอดรถเพียงพอโดยเฉพาะผู้มาใช้บริการทวิมิตร

ด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการของ(บริการทวิมิตร) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยในรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งธนาคารควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้และควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝาก รวมทั้งธนาคารควรมีการจัดให้มีการสะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และเห็นว่าธนาคารควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆในระดับที่เห็นด้วยมาก แต่มีความคิดเห็นที่ค่อนข้างเห็นด้วยว่าควรใช้คาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ

จากผลการศึกษาที่ได้สามารถสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยเพศ ปัจจัยระดับการศึกษา ปัจจัยอายุ และปัจจัยการเคยและไม่เคยใช้บริการทิวิมิตร ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานให้บริการ	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการ
เพศชาย	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี่ยประกันภัย	ควรมีช่องทางบริการมากเพียงพอกับลูกค้า	ควรมีส่งเสริมการขายโดยมีการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรมีความสุภาพและอภัยาศัยดี	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
หญิง	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี่ยประกันภัย	ควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน	ควรมีส่งเสริมการขายโดยมีการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานให้บริการ	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการ
ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	ควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน	ควรมีส่งเสริมการขายโดยมีการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ควรมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก
ม. 6 หรือ เทียบเท่า	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ควรคิดราคาค่าบริการเท่ากับที่อื่น	ควรมีช่องบริการมากเพียงพอกับลูกค้า	ควรมีส่งเสริมการขายโดยมีการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	ควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน	ควรมีส่งเสริมการขายโดยการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	ควรมีบริการเคลื่อนที่	ควรมีส่งเสริมการขายโดยการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	ควรมีจัดบรรยากาศภายในสำนักงานให้สวยงามสบายตา	ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้

ปัจจัย ส่วน บุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้าน ผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทาง ให้บริการ	ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	ด้านพนักงาน ให้บริการ	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ด้าน กระบวนการ
อายุ น้อยกว่า 20 ปี	ควรเปิด ให้บริการ ครบทุกอย่าง	ราคาควร สามารถ ยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ย ประกันภัย	ควรมีป้าย ของช่อง บริการเห็น อย่างชัดเจน	ควรมี ส่งเสริมการ ขายโดยการ แจกของที่ ระลึก	พนักงานควร จะมีความ สุภาพและ อัธยาศัยดี	บรรยากาศ ภายใน สำนักงาน สวยงามและ	ควรมีบริการ หักจากบัญชี เงินฝากได้ และควรมี บริการผ่าน ระบบเงินกู้ ได้
20-30 ปี	ควรเปิด ให้บริการ ครบทุกอย่าง	ควรคิดราคา ค่าบริการ เท่ากับที่อื่น	ควรมีป้าย ของช่อง บริการเห็น อย่างชัดเจน	ควรมี ส่งเสริมการ ขายโดยการ แจกของที่ ระลึก	พนักงานควร จะมีความ สุภาพและ อัธยาศัยดี	ระบบ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ที่ทันสมัย	มีความ สะดวก รวดเร็วใน การ ให้บริการ ขั้นตอนไม่ ยุ่งยากและ ควรมีบริการ หักจากบัญชี เงินฝากและ ควรมีบริการ ผ่านระบบ เงินกู้ได้
31-40 ปี	ควรเปิด ให้บริการ ครบทุกอย่าง	ราคาควร สามารถ ยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ย ประกันภัย	ควรมีช่อง บริการมาก เพียงพอกับ ลูกค้า	ควรมี ส่งเสริมการ ขายโดยการ แจกของที่ ระลึก	พนักงานควร จะ กระตือรือร้น ที่จะ ให้บริการ	บรรยากาศ ภายใน สำนักงาน สวยงามและ สบายตา	ควรมีบริการ ผ่านระบบ เงินกู้ได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานให้บริการ	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการ
41-50 ปี	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	ควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน	ควรมีส่งเสริมการขายโดยการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้
51 ปีขึ้นไป	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	ควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน	ควรมีส่งเสริมการขายโดยการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝาก
บริการทวิมิตร เคยใช้	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	ควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน	ควรมีส่งเสริมการขายโดยการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา	ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้
ไม่เคยใช้	ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	ราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	ควรมีช่องทางบริการมากเพียงพอกับลูกค้า	ควรมีส่งเสริมการขายโดยการแจกของที่ระลึก	พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ควรมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารคิดเป็นร้อยละ 90.3 และสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร เพราะความสะดวกในการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.4 รองลงมาเพราะว่ามีकर्หักบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 84.8 และเพราะการให้บริการของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 71.5

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจะใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากที่ธนาคาร ร้อยละ 47.9 วิธีชำระเงินสด ร้อยละ 42.9

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาจากการที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารเพราะว่าการล่าช้าที่ต้องเข้าคิว ร้อยละ 42.8 ค่าธรรมเนียมธนาคารสูงกว่าร้านสะดวกซื้อหรือไปรษณีย์ ร้อยละ 38.7

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เคยใช้บริการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 81.3 บริการชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าค่าโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 78.0 บริการชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 74.0

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารมีสาเหตุจากการที่ไม่สะดวกคิดเป็นร้อยละ 51.7 สาเหตุจากไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 31.7 และไม่ชอบบริการคิดเป็นร้อยละ 17.3

พบว่าช่องทางอื่นที่เคยใช้บริการ เช่น ผ่านไปรษณีย์(Pay at post) คิดเป็นร้อยละ 48.7 ร้านสะดวกซื้อคิดเป็นร้อยละ 47.0 เคนเตอร์เซอร์วิสคิดเป็นร้อยละ 37.0 แต่ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาได้ใช้บริการผ่านร้านสะดวกซื้อคิดเป็นร้อยละ 49.30 โดยใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 2 ครั้งต่อเดือนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.3

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าในอนาคตจะใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร(บริการทวิมิตร)จาก ธ.ก.ส. คิดเป็นร้อยละ 75.00 และจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการอย่างแน่นอนคิดเป็นร้อยละ 88.7

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ธนาคารควรจัดให้มีรถบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการในท้องถิ่นห่างไกล เช่นเมื่อมีการประชุมกลุ่มลูกค้าประจำเดือน ควรมีช่องทางด่วนสำหรับการให้บริการทวิมิติ เช่น การซื้อกรมธรรม์ประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุ การจำหน่ายบัตรเติมเงินเป็นต้น ควรจัดให้มีพนักงานแนะนำบริการ โดยเฉพาะเพื่อชี้แจงรายละเอียดให้ทราบเช่น การหักค่าใช้จ่ายผ่านธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ควรที่จะเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านร้านค้าท้องถิ่นหรือชุมชน เช่นผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รวมทั้งสหกรณ์การเกษตร และขั้นตอนการให้บริการควรที่ไม่ยุ่งยาก เช่น การชำระภาษีรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ผ่านธนาคาร

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิติของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี สามารถอภิปรายผลตามแนวความคิดในเรื่องทัศนคติและองค์ประกอบของทัศนคติ (กฤษณี เวชสาร และคณะ, 2545: 108- 110) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมในแง่การตลาด ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ บริการด้านธุรกรรมชำระค่าสินค้าและค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือเรียกว่าบริการทวิมิติ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทราบว่าปัจจุบันธ.ก.ส. ให้เปิดให้บริการด้านชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค ประเภทของบริการที่ทราบดังนี้บริการชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าค่าโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมาทราบว่าธ.ก.ส.เปิดให้บริการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 92.0 เป็นตัวแทนประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุคิดเป็นร้อยละ 81.7 แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบและเคยใช้บริการทวิมิติครั้งนี้ ใช้บริการโอนเงินร้อยละ 81.3 ชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์ร้อยละ 78.0 ใช้บริการเพื่อชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆร้อยละ 74.0

2. องค์ประกอบด้านความคิดเห็น

องค์ประกอบด้านความคิดเห็น สามารถวัดได้จากแนวคิดปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ(อตุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542: 312-314) มีองค์ประกอบ 4 อย่าง (Marketing Mix) หรือ 4P'S เท่ากันกับสินค้า และได้ขยายเป็น 7 P'S เมื่อนำมาใช้กับงานบริการ โดยเป็นการสนองความพึง

พอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านพนักงานให้บริการ รองลงมาคือด้านช่องทางให้บริการและด้านกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของประเสริฐ ตั้งพิชฐานสกุล (2542) ที่พบว่าความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ได้ให้ความสนใจกับการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาให้บริการเป็นอย่างมากและให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำบริการต่างๆจากพนักงานธนาคารซึ่งจะทำให้เกิดความเป็นกันเองและยังเป็นการให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ในลูกค้า ตลอดจนแนะนำขั้นตอนกระบวนการให้บริการต่างๆให้ลูกค้าได้ทราบ ถึงช่องทางในการใช้บริการของธนาคาร

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม

จากองค์ประกอบทั้งสองด้านที่กล่าวมาแล้ว จะส่งผลมาแสดงออกทางพฤติกรรมที่จะแสดงออกในการศึกษาครั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงบริการชำระค่าสินค้าและค่าบริการผ่านธนาคารหรือเรียกว่าบริการทวิมิตร และพบว่าผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่าน (ระบบธนาคาร) คิดเป็นร้อยละ 90.3 สาเหตุที่เลือกใช้เพราะว่าความสะดวกในการใช้บริการและมีการหักบัญชีเงินฝากได้ ตามด้วยการให้บริการของพนักงานธนาคารเป็นลำดับต่อมา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าของ ครุณี วงศ์รัตนธรรม(2539) ซึ่งพบว่าสิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก คือธนาคารตั้งอยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก และบริการที่ประทับใจจากพนักงาน แต่ผู้ใช้บริการประสบปัญหาจากการใช้ผ่านธนาคารเช่น การล่าช้าที่ต้องเข้าคิว ค่าธรรมเนียมที่สูงกว่า ทำให้มีช่องทางอื่นๆที่เลือกใช้ เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เลือกใช้ใช้บริการผ่านร้านสะดวกซื้อสูงสุดโดยมีความถี่ในการใช้บริการ ประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการต้องเร่งพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจทุกด้าน โดยเฉพาะการหารายได้ที่มีโชคเบี้ย จึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงองค์กร เร่งพัฒนาบุคลากร เพื่อสามารถรองรับการเติบโตและการแข่งขันของธุรกรรมบริการทางการเงินในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิฑิตวัตร พรหมเสน(2538)

ข้อค้นพบ

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเรื่อง ทศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการธุรกรรมด้านการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค (บริการทวิเมตร) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชบุรี มีดังนี้

1.ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่ามีประเภทของบริการทวิเมตรที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ทราบเช่น การต่อภาษีและพรบ.รถ การชำระค่าภาษีสรรพากร และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ทราบว่าบริการทวิเมตรต้องเสียค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

2.ด้านความคิดเห็น

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ และการใช้บริการทวิเมตร พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด พนักงานให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ แล้วนำมาวิเคราะห์กับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นในด้านพนักงานให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเฉพาะปัจจัยทางด้านราคาผู้ตอบเห็นด้วยกับธนาคารควรจะยึดหยุ่นหรือต่อรองราคาค่าธรรมเนียมได้เมื่อมีการบริการที่ดีขึ้น

3.ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวิธีการที่เลือกใช้ในการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคด้วยการชำระบัญชีผ่าน ATM เพียงคิดเป็นร้อยละ 7.3 และผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center) คิดเป็นร้อยละ 1.9 เท่านั้น

สาเหตุของปัญหาของการที่เลือกชำระผ่านธนาคารมาจากการที่ล่าช้าที่ต้องเข้าคิวพบว่าช่องทางอื่นที่เลือกใช้บริการ คือร้านสะดวกซื้อ โดยมีความถี่ในการใช้บริการประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของของลูกค้ำที่มีต่อบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีทัศนคติในองค์ประกอบแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ทราบบริการของชกส. เช่น การต่อภาษีและพรบ. รถ การชำระค่าภาษีสรรพากร และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่ทราบว่าบริการทวิมิตรต้องเสียค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ประเด็นนี้ทำให้มองว่าหาก ช.ก.ส. สร้างความเข้าใจหรือสร้างการรับรู้แก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งเกษตรกรลูกค้ำและบุคคลทั่วไปเพื่อให้ทราบถึงประเภทต่างๆ ของบริการ จะทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งจะเป็นการช่วยรักษาลูกค้ำรายเดิมให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเข้าถึงกลุ่มลูกค้ำใหม่ได้

เพื่อดำเนินการกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับภารกิจและนโยบายของธนาคาร รวมทั้งพิจารณาออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับภาวะตลาดและภาวะการแข่งขัน และเชื่อมโยงการให้บริการงานด้านรายได้ค่านายหน้าและค่าธรรมเนียมกับงานธุรกรรมหลักด้านสินเชื่อเพื่อให้ธนาคารขยายวัตถุประสงค์ในการให้สินเชื่อเกี่ยวกับสาขารูปโภค เช่น ลูกค้ำสามารถขอรับสินเชื่อรวมกับวงเงินสินเชื่อปกติได้โดยจำนวนเงินสินเชื่อค่าสาขารูปโภคจะถูกกันไว้ในบัญชีเพื่อรอการตัดชำระการใช้บริการโอนหักค่าสาขารูปโภคเช่นค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้นเมื่อถึงงวด หรือแม้กระทั่งการให้สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการทำประกันต่างๆ ทำให้สินเชื่อมีคุณภาพมากขึ้น สร้างความมั่นคง ลดความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยมีแนวทางให้ลูกค้ำที่กู้เงิน เช่น กู้เพื่อวัตถุประสงค์ในการซื้อรถจักรยานยนต์ใช้บริการจัดทำประกันภัยโจรกรรมและอุบัติเหตุ เป็นต้น ในด้านกระบวนการชกส. ควรมีนโยบายให้บริการผ่านระบบเงินกู้ ให้บริการหักเงินการชำระค่าบริการจากบัญชีเงินฝากได้ ขั้นตอนในการใช้บริการควรสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากตลอดจนการใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ และมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็วของผู้ใช้บริการ และเป็นการรักษาลูกค้ำเดิมและเพิ่มลูกค้ำใหม่

2. ด้านความคิดเห็น

จากการศึกษาด้านความคิดเห็นในแต่ละปัจจัย เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ในระดับเห็นด้วยมากกับบริการทวิมิตร โดยเฉพาะในด้านพนักงานให้บริการ เห็นว่าพนักงานมีความสำคัญมาก พนักงานจะต้องเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้ำ

ประเด็นนี้ทำให้มองว่าธนาคารควรรีความสนใจในการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการ เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงาน ในการผลักดันให้การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมประสบผลสำเร็จ ควรปรับทัศนคติของพนักงานให้เข้าใจถึงนโยบายความสำคัญ เพิ่มความรู้ความสามารถให้พนักงาน โดยต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติจากแต่เดิมที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร หันมาเพิ่มความสนใจและให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้จากนายหน้าและค่าธรรมเนียมเพื่อที่จะทำให้นักค้าเกิดความพึงพอใจและมาใช้บริการของธนาคาร ทำให้บรรลุสู่เป้าหมายและนโยบายของธนาคารร่วมกัน โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเพิ่มการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นช่วงระยะเวลา เพื่อที่จะนำมาปรับวิธีการทำงานหรือทำให้นักค้าพอใจสูงสุด

ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการบริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น เป็นสิ่งที่ธนาคารจะต้องกลับไปพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้าและความเป็นไปได้ของธนาคาร เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้เหมาะสมแต่ละท้องถิ่น ในด้านกระบวนการขั้นตอนที่ยุ่งยากจะต้องปรับปรุงเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดควรมีของที่ระลึกและชิงโชคทำให้เกิดการกระตุ้น และดึงดูดความสนใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ในด้านผลิตภัณฑ์ หรือประเภทบริการพบว่า ควรเปิดให้บริการให้ครบทุกประเภท เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และยังเป็นการรักษาลูกค้ารายเดิมและเพิ่มลูกค้ารายใหม่ ในด้านราคา ควรจะรักษาราคาเดิมเอาไว้ หรือปรับปรุงราคาให้เท่ากับที่อื่นได้และควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น แต่จะต้องมีการปรับปรุงบริการที่เห็นได้อย่างชัดเจนและวัดผลได้ รวมทั้งมีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบต่อไป

3. ด้านพฤติกรรม

จากการศึกษาเห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารและมีสาเหตุจากเป็นความสะดวกในการใช้บริการและการให้บริการของพนักงานธนาคารมากกว่าการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่นการหักผ่านระบบโทรศัพท์ หรือ ATM โดยจะเลือกที่จะใช้บริการชำระผ่านธนาคารด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากและชำระโดยเงินสดมากกว่า ทำให้มีข้อเสนอแนะว่ากลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าเดิมของธนาคารอยู่ ถ้าธนาคารสามารถเข้าใจและเสนอคุณค่าแก่กลุ่มเป้าหมายได้ดี จะทำให้สามารถขยายฐานการหารายได้จากนายหน้าและค่าธรรมเนียมได้ ซึ่งจะทำให้ต้นทุนการรักษาฐานลูกค้าเก่าต่ำกว่าการหาลูกค้าใหม่

เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้บริการของธนาคารครบทุกด้าน ทำให้ธนาคารจะต้องมีกระบวนการพัฒนาทั้งด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ช่องทางการให้บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงานให้บริการ (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและเสาะหาลูกค้าเป้าหมายใหม่อย่างต่อเนื่อง

ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการทวิมิติของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี เป็นการศึกษาในภาพรวมเชิงกว้าง มิได้ศึกษาถึงรายละเอียดด้านความรู้ความเข้าใจหรือ ปัจจัยสาเหตุ จึงเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น หากต้องการนำไปใช้เป็นการประยุกต์ในด้านต่างๆจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการทวิมิติของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์สาขาอื่นๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานและความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ เนื่องจากในแต่ละพื้นที่อาจมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ควรจะทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ผู้ให้บริการด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนจนถึงความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลในแต่ละด้านที่ครบถ้วนและเกิดประโยชน์สูงสุด