

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชนานา ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ได้รับแบบสอบถามคืน มาครบ 360 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชนานา ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชนานา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชนานา เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชนานา แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เกษตรกรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชนานา จำนวน 3,626 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดตัวอย่าง 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster or area sampling) สุ่มตัวอย่างออกมา 2 อำเภอ จาก 8 อำเภอ ด้วยวิธีการจับสลาก แล้วสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ 0.846 ใช้ในวัดระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยนำกรอบแนวคิด คุณภาพการให้บริการของพาราสุรามาน(Parasuraman) ซิลแฮม(Zeithaml) และเบอร์รี่(Berry) และเครื่องมือวัดเซฟควอล(SERVQUAL) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อในสาขาชัยนาท ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ(check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ประเภทของการกู้เงิน วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาส่งชำระ และอัตราดอกเบี้ย

ตอนที่ 2 การประเมินระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ และรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวเองจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้วยตนเอง รวมแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้น จำนวน 360 ชุด และเก็บกลับคืนได้ครบ 360 ชุด

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในการกรอกแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนต่อไปนี้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ การประเมินระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการมาพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์

เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย ด้านมุ่งเน้นลูกค้า ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ ด้านอุปสรรคการให้บริการพร้อมและเพียงพอ ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง ด้านคุ่มค่าบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย และด้านรับผิดชอบต่อสังคม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ผู้วิจัยสามารถสรุปผลของการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51 มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 มีสถานภาพสมรส สมรส คิดเป็นร้อยละ 81 มีรายได้ 10,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 66 มีประเภทการกู้เงินค่าใช้จ่ายการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 40 มีวงเงินกู้ยืม 50,001 -100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45 มีระยะเวลาส่งชำระ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 และมีอัตราดอกเบี้ย 6.75 คิดเป็นร้อยละ 42.2

2. ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ใน 10 ด้าน คือด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย ด้านมุ่งเน้นลูกค้า ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ ด้านอุปสรรคการ

ให้บริการพร้อมและเพียงพอ ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง ด้านคุ่มค่าบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย และด้านรับผิดชอบต่อสังคม ในภาพรวมพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชชนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ การให้ความสนใจและสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ แสดงความขอบคุณเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ และทักทายผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีแบบไทยๆ เช่น ไหว้ ยิ้ม มีสัมมาคารวะ เป็นต้น

ด้านมุ่งเน้นลูกค้า พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชชนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีผู้รับความคิดเห็น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า จากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา และมีการปิดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารสาขาหรือหัวหน้างานให้ลูกค้าทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชชนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีช่องบริการทางด่วนสำหรับลูกค้าพิเศษ เช่น ส่วนราชการ ลูกค้ารายใหญ่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกสถานที่ และมีพนักงานให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก

ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชชนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ลูกค้าได้รับบริการเท่าเทียมเสมอเหมือนกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติให้ถูกต้องทุกและมีป้ายบ่งชี้และแนะนำการบริการไว้อย่างชัดเจน

ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชชนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ที่นั่งรอของลูกค้ามีเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีอุปกรณ์การให้บริการหน้าเคาเตอร์ เช่น แบบพิมพ์ ปากกา และอื่นๆ อย่างเพียงพอ และมีน้ำดื่มและภาชนะที่สะอาด

ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชชนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีการปิดประกาศข้อพึงระวัง เช่น ระวังถูกหลอกหลวงจากมิชชันนารี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการเตือนภัยให้ลูกค้าทราบในบริเวณที่มีความเสี่ยง และมีการตรวจทานงานให้ถูกต้องก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ พนักงานนำปัญหาและข้อบกพร่องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเกิดเป็นนวัตกรรมให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้ และมีการปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ด้านค้ำค่าบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีบริการกลับบ้านเพื่อให้ลูกค้าสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ค้ำค่าเสมอ และมีค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยเหมาะสม

ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีผลิตภัณฑ์หรือบริการหลายประเภทหลายระดับราคาให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆออกมาอยู่เสมอ และมีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากสินเชื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ

ด้านรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีการส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ลูกค้าและชุมชน เช่น ร่วมจัดทำแผนแม่บทชุมชน เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนอยู่เสมอ และธนาคารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของชุมชนอยู่เสมอ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชยนาท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบที (t-test) จำแนกตามเพศ พบว่าความแตกต่างด้านเพศมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชยนาท ในด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว และด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยการทดสอบของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least- Significant Difference : LSD) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ พบว่าความแตกต่างด้านอายุ ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพสมรส พบว่าความแตกต่างด้านสถานภาพสมรส มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่าความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าความแตกต่างด้านระดับการศึกษา มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อาชีพหลัก พบว่าความแตกต่างด้านอาชีพหลัก ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท มีประเด็นที่น่าสนใจสำหรับนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านค้ำค่าบริการมากที่สุด ลำดับที่สองคือ ด้านรับผิดชอบต่อสังคม และลำดับที่สามคือ ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง ส่วนด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทยมีระดับคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาททั้ง 10 ด้าน ได้ดังนี้ คือ

ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ การให้ความสนใจและสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ แสดงความขอบคุณเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ และทักทายผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีแบบไทยๆ เช่น ไหว้ ยิ้ม มีสัมมาคารวะ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวัลนุช อุทยาน (2552, ตุลาคม 20) กล่าวว่า ธรรมเนียมไทยถือว่า เมื่อมีผู้มาเยือนถึงบ้าน เจ้าบ้านควรต้อนรับเป็นการแสดงมารยาทอันดีงามของเจ้าบ้านมารยาทเป็นคุณธรรมที่ดีที่ทุกคนควรปฏิบัติ การต้อนรับแขกจึงควรปฏิบัติดังต่อไปนี้ คือ (1) ถ้านัดหมายกับแขกคนใดไว้ ต้องจำวันนัดให้ได้ พอจวนเวลานัดต้องเตรียมตัวให้พร้อม ไม่ใช่แขกมาแล้วรอเราแต่งตัว (2) เมื่อแขกมาถึงบ้าน ควรเชื้อเชิญเข้าบ้านด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความเคารพตามควร (3) จัดที่นั่งในที่อันควร จัดน้ำ บุหรี่ มารับรอง ถ้าแขกนั้นเป็นเพื่อนสนิท ต้องแนะนำให้รู้จักกับสามี หรือภรรยา หรือสมาชิกในครอบครัว แต่ถ้าไม่สนิทสนมและเป็นแขกมาธุระส่วนตัวก็ไม่จำเป็นต้องแนะนำ (4) ชวนแขกคุยอย่าให้เหงา และแสดงความเห็นใจเมื่อแขกมาปรับทุกข์ด้วย ขณะสนทนาอยู่กับแขก ไม่ควรลุกเดินไปมาบ่อยๆ หรือมองดูนาฬิกา ซึ่งเท่ากับเป็นการไม่ให้ ความสนใจแก่แขก และเป็นทำนองไล่แขกทางอ้อม คนที่มีมารยาทดีไม่ควรทำอาการรำคาญ หรือง่วงนอน ถึงแม้ว่าจะเหนื่อยหรือง่วงก็ไม่ควรแสดง (5) เจ้าบ้านไม่ควร ด่าทอหรือด่าใครต่อหน้าแขก ควรจะพูดหลังเมื่อแขกกลับแล้ว (6) ถ้าห้องรับแขกมีวิทยุหรือโทรทัศน์ เวลาแขกกำลังสนทนาอยู่ไม่ควรให้ลูกหลานมาเปิดวิทยุฟัง หรือดูโทรทัศน์ในห้องรับแขก (7) ถ้าแขกมาขอความช่วยเหลือ ถ้าพอช่วยได้ก็ช่วยไปตามควร ถ้าช่วยไม่ได้ก็แสดงความเห็นใจ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ (8) เมื่อแขกกลับเจ้าบ้านควรลุกออกไปส่งถึงประตูบ้าน พร้อมกับกล่าวแสดงความขอบคุณที่กรุณา มาเยี่ยม และกล่าวเชิญในโอกาสต่อไป

ด้านมุ่งเน้นลูกค้า พบว่าพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีผู้รับความคิดเห็น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า จากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา และมีการปิดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารสาขาหรือหัวหน้างานให้ลูกค้าทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา สุหฤทธดำรง และ ก้องเดชา บ้านมะหิงษ์ (2552, ตุลาคม 20) กล่าวว่า หัวใจที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า ประกอบด้วยเสียงจากลูกค้า เป็นการช่วยให้การมุ่งเน้นลูกค้าคงอยู่และกระตุ้นให้ทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเริ่มจากการให้ความสนใจและถ่ายทอดความสัมพันธ์ระดับหน้าทึ่การทำงานตามโครงสร้างขององค์กร ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดกิจกรรมและแสดงให้เห็นว่าทำอย่างไร ตลอดจนมีส่วนร่วมแก้ไขอุปสรรคของหน้าที่การทำงานเดิมการจัดความต้องการลูกค้า

ให้มีแนวทางเดียวกัน สำหรับองค์กรเป็นแนวทางเกี่ยวกับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและคุณค่าต่อลูกค้า ให้ลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งวิสัยทัศน์จะเป็นการกระตุ้นพนักงานและองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมาย ความเชื่อมโยงลูกค้าไปยังผลลัพธ์ เป็นการสังเกต การวัดการปรับปรุงของเนื้อหาสาระที่ไปยังลูกค้า เป็นการจัดการด้วยวิธีการและเกณฑ์การวัดความสัมพันธ์

ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชวาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีช่องบริการทางด่วนสำหรับลูกค้าพิเศษ เช่น ส่วนราชการ ลูกค้ารายใหญ่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกสถานที่ และมีพนักงานให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยาด้านธรรมาภิบาล (2552, ตุลาคม 20) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นเงื่อนไขที่เป็นหัวใจของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายกลุ่มหรือรายคนอย่างเจาะจงและตรงใจ บนพื้นฐานการเรียนรู้ลูกค้าจากฐานข้อมูลที่จะทำให้คาดคะเนได้ว่าลูกค้าต้องการอะไร ชอบหรือไม่ชอบอะไร การแบ่งกลุ่มลูกค้า (segmentation) จึงเป็นพื้นฐานของงานซีอาร์เอ็ม(CRM) เป็นการแบ่งกลุ่มตามมูลค่ากำไรที่จะได้รับจากลูกค้า ซึ่งต่างไปจากแบบเดิมที่มักแบ่งกันตามอายุ เพศ การศึกษา รายได้ ฯลฯ เหมือนที่เอไอเอส แบ่งลูกค้าตามมูลค่าการใช้ เป็นลูกค้าระดับแพลตตินัม(platinum) โกลด์(gold) ซิลเวอร์(silver) และสแตนดาร์ด(standard) เสร็จแล้วจึงจัดกิจกรรมหรือข้อเสนอที่สอดคล้องกับพฤติกรรม เป็นรายกลุ่มไป

ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชวาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ลูกค้าได้รับบริการเท่าเทียมเสมอเหมือนกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติให้ถูกต้องทุกและมีป้ายบ่งชี้และแนะนำการบริการไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 107) กล่าวว่า ความมั่นใจได้เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุข จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไว้กังวล

ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชวาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ที่นั่งรอของลูกค้ามีเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีอุปกรณ์การให้บริการหน้าเคาเตอร์ เช่น แบบพิมพ์ ปากกา และอื่นๆ อย่างเพียงพอ และมีน้ำดื่มและภาชนะที่สะอาด สอดคล้องกับแนวคิดของปกาศิต พันธุ์เพ็ง (2552, ตุลาคม 20) กล่าวว่า การให้บริการโดยผู้ให้บริการอย่างเดียวนั้น ย่อมเกิดขึ้นมิได้

หากขาดอุปกรณ์ในการให้บริการ ฉะนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ ที่จะต้องตรวจตราดูแล ให้ อุปกรณ์ในการให้บริการนั้น พร้อมใช้อยู่เสมอ เมื่อลูกค้าเข้ารับบริการเมื่อใด เขาผู้นั้นจะ ได้รับการบริการในทันที

ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีการปิดประกาศข้อพึงระวัง เช่น ระวังถูก หลอกหลวงจากมิจฉาชีพ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการเตือนภัยให้ลูกค้าทราบในบริเวณที่มี ความเสี่ยง และมีการตรวจทานงานให้ถูกต้องก่อนส่งมอบให้ลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา ด้านธำรงกุล (2552, ตุลาคม 20). กล่าวไว้ว่า ป้องกันก่อนเกิดปัญหา เป็นคำพูดที่ว่า การ แก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดคือการป้องกัน ยังใช้ได้ดีเสมอ กิจกรรมควรจะควบคุมการบริการให้ได้ตาม คุณภาพ พยายามทำให้บริการถูกต้องเสียตั้งแต่ครั้งแรก ด้วยการกำหนดมาตรฐานหรือขั้นตอน การปฏิบัติงานบริการ และมีตัวควบคุมคุณภาพที่ชัดเจน ด้วยการใช้แนวคิด ของการบริหาร คุณภาพทั้งระบบ เพื่อทำให้ความผิดพลาดในบริการเป็นศูนย์ (zero defects) นอกจากนี้ควร จะได้สร้างสำนึกให้พนักงานสร้างบริการที่เชื่อถือได้ในคุณภาพตั้งแต่ครั้งแรก ไม่ใช่ทำงานแบบ ลวกๆ ขอบๆ ทำให้สูญเสียเวลา ค่าใช้จ่ายไปกับการกอบกู้ในภายหลัง

ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ พนักงานนำปัญหาและข้อบกพร่องเสนอผู้บริหารเพื่อ พิจารณาปรับปรุงแก้ไข เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจน เกิดเป็นนวัตกรรมให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้ และมีการปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการ ของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2545, หน้า 471) กล่าวไว้ว่า ธุรกิจบริการจะต้องปรับปรุงการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่ในกระแส ของการแข่งขัน ดังเช่นธุรกิจการผลิตต้องทำอยู่

ด้านคุ่มค่าบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีบริการใกล้บ้านเพื่อให้ลูกค้าสะดวกและประหยัด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่คุ่มค่าเสมอ และมีค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2545, หน้า 534) กล่าวไว้ว่า โดยธรรมชาติลูกค้าพอใจที่จะได้รับ มูลค่าของสินค้ามากกว่าราคาของสินค้าที่จ่ายไป อัตราส่วนของมูลค่าต่อราคาวัตจากมูลค่าที่ ลูกค้าได้รับ องค์การจึงสามารถเพิ่มอัตราส่วนของมูลค่าต่อราคาผลิตภัณฑ์ได้โดยการเพิ่มมูลค่า หรือลดราคา

ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีผลิตภัณฑ์หรือบริการหลายประเภท หลายระดับราคาให้ลูกค้ามีโอกาเลือกใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ออกมาอยู่เสมอ และมีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากสินเชื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2545, หน้า 514-515) กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องหาแนวทางการสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากลูกค้ามีเหตุผลในการเลือกผลิตภัณฑ์ ได้มากขึ้น แนวทางหนึ่งในการสร้างผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างคือ การส่งมอบสินค้าและบริการที่รวดเร็ว และการเน้นการบริการลูกค้าที่เหนือกว่าผลิตภัณฑ์ธรรมดาทั้งหลาย

ด้านรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีการส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ลูกค้าและชุมชน เช่น ร่วมจัดทำแผนแม่บทชุมชน เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนอยู่เสมอ และธนาคารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของชุมชนอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ จีรพัทธ์ ศิริรักษ์ (2552, ตุลาคม 20) กล่าวถึง ลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนและสังคมโดยรวม ภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลที่ดี เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น องค์กรจะต้องตอบสนองต่อประเด็นด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้การให้ประโยชน์กับคน ชุมชน และสังคมนอกจากนั้นยังต้องคำนึงถึงบทบาทขององค์กรภาคธุรกิจที่ต้องปฏิบัติอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมโดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจ และผู้บริหารรวมถึงบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ตอบแทนในสิ่งที่สังคมต้องการอย่างจริงจัง

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชยนาท จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้ คือ

จำแนกตามเพศ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชยนาท ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ สุชาติ เจริญธรรม (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

จำแนกตามอายุ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ ประยุกต์ไปรุ่งฟ้า (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ แอสเซลล์ (Assael, 1998, pp. 206-210) ได้กล่าวถึง ลักษณะของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการรับรู้สิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันไป เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ และถือเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การรับรู้ รวมถึงการแปลความรู้สึกนึกคิดของบุคคลแตกต่างกันด้วย

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ สุชาติ เจริญธรรม (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ สุชาติ เจริญธรรม (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และสอดคล้องกับ แอสเซลล์ (Assael, 1998, pp. 206-210) ได้กล่าวถึง ลักษณะของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการรับรู้สิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันไป เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ และถือเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การรับรู้ รวมถึงการแปลความรู้สึกนึกคิดของบุคคลแตกต่างกันด้วย

จำแนกตามอาชีพหลัก พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ส่วนมากประกอบอาชีพ

เกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก จึงทำให้มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการด้านสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่าด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ควรมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริการแบบไทยๆ หรือการจัดกระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องและต่อเนื่องแก่พนักงานภายในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานควรยกมือไหว้พร้อมกล่าวคำขอโทษและแก้ไขทันที เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เช่น 1) ชนิดผลผลิตทางการเกษตร 2) การออมเงิน 3) ที่ดินของตนเอง และ 4) หลักประกัน ที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นประโยชน์มากที่สุด

2.2. ควรศึกษาความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบสินเชื่อและรูปแบบการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด

2.3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลระหว่างธนาคารอื่นๆ หรือสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเป็นการหาข้อแตกต่างและเป็นการประเมินกลยุทธ์ที่แต่ละแห่งได้นำมาใช้และนำมาปรับปรุงเพื่อสร้างความได้เปรียบการแข่งขันต่อไป

2.4. ควรเพิ่มเติมในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการเมือง ด้านวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี เนื่องจากว่าปัจจัยเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ หรืออีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดได้ว่าผู้ให้บริการสินเชื่อต่างๆ จะตัดสินใจให้บริการหรือไม่ด้วยเหตุผลใด