

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

ในการเสนอผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ นำเสนอผลการศึกษาแต่ละขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ผลการวิเคราะห์ การให้บริการของพนักงานธนาคาร
๓. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

๔.๑ ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม ประเภทลูกค้า,ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดัง ในตาราง

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. ประเภทลูกค้า		
ลูกค้าเงินฝาก	๑๔๗	๔๓.๑
ลูกค้าสินเชื่อ	๑๙๔	๕๖.๙
รวม	๓๔๑	๑๐๐.๐๐
๒. ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร		
ไม่เกิน ๑ ปี	๔๐	๑๑.๗
ตั้งแต่ ๒-๑๐ ปี	๑๑๘	๓๔.๖
ตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป	๑๘๓	๕๓.๗
รวม	๓๔๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินเชื่อ จำนวน ๑๙๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ และเป็นลูกค้าเงินฝาก จำนวน ๑๔๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑ และส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคาร ตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นจำนวน ๑๘๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗ ใช้บริการธนาคารตั้งแต่

๒-๑๐ ปี จำนวนร้อยละ ๑๑.๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ และใช้บริการไม่เกิน ๑ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗ ตามลำดับ

๔.๒ ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตาม หลักสังคหวัตถุ ๔

โดยมีรายละเอียดดัง ในตาราง

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑.	ด้านทาน	๔.๑๘	.๒๓	มาก
๒.	ด้านปิยวาจา	๓.๕๒	.๑๘	มาก
๓.	ด้านอรรถจริยา	๔.๒๑	.๒๐	มาก
๔.	ด้านสมานัตตตา	๔.๑๘	.๒๑	มาก
รวม		๔.๑๘	.๑๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ รวม รายด้านโดยภาพรวมพบว่าการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$, $SD = .๒๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีบริการสูงสุดสุดเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านอรรถจริยา ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD = .๑๒$) รองลงมาคือด้านทาน ($\bar{X} = ๔.๑๘$, $SD = .๒๓$) ด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = ๔.๑๘$, $SD = .๒๑$) และด้านปิยวาจา ($\bar{X} = ๓.๕๒$, $SD = .๑๘$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกรายด้าน มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้าน

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑.	ให้ความช่วยเหลือและให้บริการที่ดีเพื่อมาติดต่อ	๔.๒๔	.๖๓	มาก
๒.	ให้ความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ	๔.๑๔	.๓๘	มาก
๓.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา	๔.๒๔	.๕๕	มาก
๔.	ได้รับการแนะนำและให้คำปรึกษา ในการประกอบอาชีพ อย่างดี	๔.๐๔	.๕๓	มาก
๕.	ได้รับการถ่ายทอดพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมในการประกอบ อาชีพ	๔.๒๔	.๕๓	มาก
๖.	เอาใจใส่ให้บริการในด้านต่างๆเป็นอย่างดี	๔.๐๘	.๕๗	มาก
๗.	จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนต่างๆของการให้บริการ	๔.๓๖	.๕๖	มาก
รวม		๔.๑๙	.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านโดยภาพรวมพบว่าการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$, $SD = .๒๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับการบริการสูงที่สุดเป็นลำดับแรกคือ จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนต่างๆของการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๓๖$, $SD = .๕๖$) รองลงมาคือ ให้ความช่วยเหลือและให้บริการที่ดีเพื่อมาติดต่อ ($\bar{X} = ๔.๒๔$, $SD = .๖๓$) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = ๔.๒๔$, $SD = .๕๕$) และที่มีการบริการต่ำที่สุด คือ ได้รับการแนะนำและให้คำปรึกษา ในการประกอบอาชีพอย่างดี ($\bar{X} = ๒.๙๑$, $SD = .๓๕$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียาวจา

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑.	ได้รับการสื่อสารที่ดีและเป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่	๔.๓๙	.๕๓	มาก
๒.	ชี้แจงในเรื่องต่างๆ โดยใช้คำพูดที่นุ่มนวล อ่อนน้อม ไม่กระโชกโฮกฮาก	๓.๘๗	.๔๖	มาก
๓.	สนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นกันเอง	๔.๒๒	.๔๙	มาก
๔.	พูดจาไพเราะอ่อนหวาน ไพเราะ ชวนฟัง	๓.๙๘	.๔๓	มาก
๕.	ได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี เมื่อประสบปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ	๔.๑๖	.๕๔	มาก
๖.	ได้รับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติตามเงื่อนไข / ข้อตกลง	๔.๑๔	.๕๔	มาก
๗.	เมื่อลูกค้าโกรธหรือแสดงความไม่พอใจในการมาใช้บริการก็ช่วยพูดจาอธิบายให้เกิดความเข้าใจและหายโกรธ	๔.๒๘	.๖๒	มาก
๘.	ใช้คำหยาบคาย ใช้คำหยาบ พูดจาส่อเสียด เยาะเย้ย เพ้อเจ้อ	๑.๓๙	.๕	มาก
๙.	พูดในสิ่งที่ทำให้รู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ คับแค้นใจ	๑.๒๙	.๔๘	มาก
รวม		๓.๕๒	.๑๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียาวจา โดยภาพรวมพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๒$, $SD = .๑๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับปฏิบัติสูงสุดได้แก่ได้รับการสื่อสารที่ดีและเป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = ๔.๓๙$, $SD = .๕๓$) รองลงมาคือเมื่อลูกค้าโกรธหรือแสดงความไม่พอใจในการมาใช้บริการก็ช่วยพูดจาอธิบายให้เกิดความเข้าใจและหายโกรธ ($\bar{X} = ๔.๒๘$, $SD = .๖๒$) สนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเอง ($\bar{X} = ๔.๒๒$, $SD = .๔๙$) และที่มีการบริการต่ำที่สุด คือพูดในสิ่งที่ทำให้รู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ คับแค้นใจ ($\bar{X} = ๑.๒๖$, $SD = .๔๘$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑.	เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้เมื่อประสบปัญหาการประกอบอาชีพ	๔.๒๕	.๕๘	มาก
๒.	ขยายงวดเวลาในการชำระหนี้ให้เมื่อประสบปัญหา	๔.๑๔	.๘๗	มาก
๓.	พักหนี้ / ลดอัตราดอกเบี้ย	๔.๑๓	.๔๙	มาก
๔.	ส่งเสริมให้ใช้กระบวนการจัดการและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต	๔.๓๔	.๕๑	มาก
๕.	ส่งเสริมให้ท่านและสมาชิกคนอื่นมีการปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความเกื้อกูลกัน	๔.๑๓	.๕๐	มาก
๖.	เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมาติดต่อใช้บริการ	๔.๒๑	.๕๒	มาก
๗.	ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๓๔	.๕๒	มาก
๘.	ช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่างๆของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ	๔.๑๗	.๕๕	มาก
๙.	ช่วยเหลือเชื่อมโยงการผลิตและการตลาดอย่างเป็นระบบ	๔.๑๖	.๕๒	มาก
รวม		๔.๒๑	.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD = .๒๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับการบริการสูงสุดได้แก่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = ๔.๓๔$, $SD = .๕๒$) รองลงมาคือส่งเสริมให้ใช้กระบวนการจัดการและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต ($\bar{X} = ๔.๓๔$, $SD = .๕๑$) เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้เมื่อประสบปัญหาการประกอบอาชีพ ($\bar{X} = ๔.๒๕$, $SD = .๕๘$) เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมาติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD = .๕๘$) และที่มีการบริการต่ำที่สุด คือ พักหนี้ / ลดอัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = ๔.๑๓$, $SD = .๔๙$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑.	ปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเองไม่ถือตัว	๔.๒๕	.๕๘	มาก
๒.	ปฏิบัติตนให้เหมาะสมแก่ฐานะของตน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๔.๑๒	.๔๗	มาก
๓.	มีสัมมาคารวะให้เกียรติปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับลูกค้า	๔.๒๑	.๕๖	มาก
๔.	ได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๖	.๔๙	มาก
๕.	ได้รับโอกาสให้แสดงออกด้านความคิดเห็นเพื่อชี้แจงปัญหา	๔.๒๓	.๕๕	มาก
๖.	มีส่วนร่วมในการรับรู้เพื่อร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	๔.๒๓	.๕๒	มาก
๗.	ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบร่วมกัน	๔.๒๓	.๕๔	มาก
๘.	ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานในการให้บริการความช่วยเหลือ	๔.๒๒	.๕๑	มาก
๙.	ไม่เรียกร้องไม่รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนใดๆเป็นการส่วนตัวจากลูกค้า	๔.๑๘	.๕๒	มาก
รวม		๔.๑๙	.๒๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$, $SD = .๒๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับการบริการสูงสุดได้แก่ ปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเองไม่ถือตัว ($\bar{X} = ๔.๒๓$, $SD = .๕๕$) รองลงคือได้รับโอกาสให้แสดงออกด้านความคิดเห็นเพื่อชี้แจงปัญหา ($\bar{X} = ๔.๒๓$, $SD = .๕๔$) มีส่วนร่วมในการรับรู้เพื่อร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = ๔.๒๓$, $SD = .๕๒$) และในด้านที่มีการบริการต่ำที่สุดคือปฏิบัติตนให้เหมาะสมแก่ฐานะของตน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = ๔.๑๒$, $SD = .๔๗$) ตามลำดับ

๔.๓ ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ลูกค้าของธนาคารมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีดังนี้

๑. ด้านทาน ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มมีห้องน้ำสำหรับลูกค้า และผู้สูงอายุ คนพิการ
๒. ด้านปิยวาจา ควรมีพนักงานประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการให้บริการให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า
๓. ด้านอัตถจริยา ควรจัดให้มีช่องทางติดต่อขอคำ ให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาภาระหนี้สินทั้งในระบบและนอกระบบ ไว้บริการลูกค้า
๔. ด้านสมานัตตตา ควรมีเครื่องจับบัตรคิวที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ