

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๒) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔

การวิจัยครั้งนี้ รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน จำนวน ๓๔๑ คน วิเคราะห์ข้อมูล (Frequency) โดยค่าร้อยละ (percentage) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินเชื่อ จำนวน ๑๙๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ และเป็นลูกค้าเงินฝาก จำนวน ๑๔๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑ และส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคาร ตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นจำนวน ๑๘๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗ ใช้บริการธนาคารตั้งแต่ ๒-๑๐ปี จำนวนร้อยละ ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗ และใช้บริการไม่เกิน ๑ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗ ตามลำดับ

๕.๑.๒ สภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ รวม รายด้านโดยภาพรวมพบว่ามีบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, $SD = .12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีบริการสูงสุดสุดเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านอัตรการยืม ($\bar{x} = 4.21$, $SD = .12$) รองลงมาคือด้านหนี้ ($\bar{x} = 4.18$, $SD = .13$) ด้านสมานัตตา ($\bar{x} = 4.18$, $SD = .12$) และด้านปฎิยาจา ($\bar{x} = 3.52$, $SD = .18$) ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านทาน โดยภาพรวมพบว่าการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = .23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับการบริการสูงสุดได้แก่ จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนต่างๆของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .56$) รองลงมาคือ ให้ความช่วยเหลือและให้บริการที่ดีเพื่อมาติดต่อ ($\bar{X} = 4.24$, $SD = .63$) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 4.24$, $SD = .55$) และที่มีการบริการต่ำที่สุด คือ ได้รับการแนะนำและให้คำปรึกษา ในการประกอบอาชีพ อย่างดี ($\bar{X} = 2.91$, $SD = .35$) ตามลำดับ

ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมพบว่าการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, $SD = .19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับการบริการสูงสุดได้แก่ ได้รับการสื่อสารที่ดีและเป็นประโยชน์ จากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.39$, $SD = .53$) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้าโกรธหรือแสดงความไม่พอใจในการมา ใช้บริการก็ช่วยพูดจาอธิบายให้เกิดความเข้าใจและหายโกรธ ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .62$) สนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.22$, $SD = .49$) และที่มีการบริการต่ำที่สุด คือ พูดในสิ่งที่ทำให้รู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ คับแค้นใจ ($\bar{X} = 1.26$, $SD = .48$) ตามลำดับ

ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมพบว่าการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับการบริการสูงสุดได้ แก่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.34$, $SD = .52$) รองลงมาคือ ส่งเสริมให้ใช้กระบวนการจัดการและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ผลผลิต ($\bar{X} = 4.34$, $SD = .51$) เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้เมื่อประสบปัญหาการประกอบอาชีพ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = .58$) เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมาติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .58$) และที่มีการบริการต่ำที่สุด คือ พักหนี้ / ลดอัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .49$) ตามลำดับ

ด้านสมานัตตา พบว่าการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = .21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับการบริการสูงสุดได้แก่ ปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเองไม่ ถ้าวัว ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .55$) รองลงคือได้รับโอกาสให้แสดงออกด้านความคิดเห็นเพื่อชี้แจงปัญหา ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .54$) มีส่วนร่วมในการรับรู้เพื่อร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .52$) และในด้านที่มีการบริการต่ำที่สุดคือปฏิบัติตนให้เหมาะสมแก่ฐานะของตน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.12$, $SD = .47$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ 4 มีดังนี้

๑. ด้านทาน ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มมีห้องน้ำสำหรับลูกค้า และผู้สูงอายุ คนพิการ
๒. ด้านปิยวาจา ควรมีพนักงานประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้บริการให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า

๓. ด้านอัตถจริยา ควรจัดให้มีช่องทางติดต่อขอคำ ให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาภาระหนี้สิน ทั้งในระบบและนอกระบบ ไว้บริการลูกค้า

๔. ด้านสมานัตตตา ควรมีเครื่องจับบัตรคิวที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ที่มาใช้บริการ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีประเด็น การอภิปรายผลดังนี้

สภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา พิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ รวมรายด้านโดยภาพรวม พบว่ามีการบริการอยู่ใน ระดับมาก มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

ด้านทาน โดยภาพรวมพบว่า มีการบริการอยู่ในระดับมากโดยจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอน ต่างๆของการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือและให้บริการที่ดีเมื่อมาติดต่อให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลาซึ่งสอดคล้องกับ **จอห์นดีมิลเลทท์ (John D.Millett)** ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจนั้นต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ๕ประการคือ ๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timele Service) ๓. การให้บริการ อย่างเพียงพอ (Ample Service) ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ๕. การ ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) และยังสอดคล้องกับ **รภัสสา พานิกุล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา ศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปีมีสถานภาพโสดเป็น ลูกจ้างมีการศึกษาต่ำ กว่าปริญญาตรีมีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาทและมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และ ด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากการเปรียบเทียบ

ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีการบริการด้านสื่อสารที่ ดีและเป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ เมื่อลูกค้าโกรธหรือแสดงความไม่พอใจในการมาใช้บริการก็ช่วย พุดจาอธิบายให้เกิดความเข้าใจและหายโกรธสนทนด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นกันเอง และ ที่มีการบริการเป็นลำดับสุดท้าย คือ พุดในสิ่งที่ทำให้รู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ คับแค้นใจซึ่ง

สอดคล้องกับ **ศุภนิธย์ โชครัตนชัย** ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาคซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดีและยังสอดคล้องกับ **ปณณธร เอียรชัยพุกข์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่าการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และ ด้านอตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อคือได้รับการแนะนำและให้คำปรึกษา ในการประกอบอาชีพอย่างดีตามลำดับ

ด้านอตถจริยา โดยภาพรวมพบว่า การบริการอยู่ในระดับมาก มีการดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้ใช้กระบวนการจัดการและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้เมื่อประสบปัญหาการประกอบอาชีพ เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมาติดต่อใช้บริการและที่มีบริการเป็นลำดับสุดท้าย คือพักหนี้ / ลดอัตราดอกเบี้ยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด **จอห์นดีมิลเลทท์ (John D. Millett)** ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นต้องการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกันการให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติศาสนาเศรษฐกิจสังคมและการเมืองซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคมและยังสอดคล้องกับ **โสภณ สวาชาติ** ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔” พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านทาน และด้านปิยวาจา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางส่วน ด้านอตถจริยาและด้านสมานัตตตา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านสมานัตตา มีการบริการอยู่ในระดับมากมีการบริการปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเองไม่ถือตัว และโอกาสให้ลูกค้าแสดงออกด้านความคิดเห็นเพื่อชี้แจงปัญหามีส่วนร่วมในการรับรู้เพื่อร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด **กรอนรอส (Gronroos)** ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มี

ลักษณะไม่อาจจับต้องได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้าและยังสอดคล้องกับ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง” การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เขตบางแคกรุงเทพมหานครผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านทานด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้ายคือ ด้านปิยวาจา

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการการวิจัยเรื่อง การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๕.๓.๑.ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่

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

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านทาน

๑. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรให้คำปรึกษาและขยายวงเงินสินเชื่อให้กับเกษตรกรเพื่อให้เพียงพอ เหมาะสมแก่เกษตรกรและผู้ประกอบการ เพื่อแก้ปัญหาเกษตรกรไปกู้เงินนอกระบบและมีการวิเคราะห์หนี้ให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง

๒. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรเข้าร่วมเครือข่ายและสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่สนับสนุนการผลิตของการเกษตรกร เช่น

สำนักงานการเกษตร สมาคมที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรกร เพื่อหาแนวทางความร่วมมือในด้านต่างๆ ในอนาคต ด้านความรู้และด้านการเงิน โครงการต่างๆของธนาคารแก่ ธนาคารเกษตรกร

๓. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรส่งเสริมให้เกษตรกรใช้ปุ๋ยอินทรีย์ เพื่อลดต้นทุนการผลิต และควรส่งเสริมให้ชุมชนนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประพฤติปฏิบัติสำหรับการดำเนินชีวิต

ด้านปิยวาจา

๑. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ด้านการเงินของธนาคารให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อแจ้งหรือให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับธนาคาร เช่น ผลิตภัณฑ์ด้านการเงิน เงื่อนไขการให้ขอใช้บริการ ของโครงการต่างๆของธนาคารข้อได้เปรียบของผลิตภัณฑ์ เพื่อธนาคารเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของเกษตรกรและกลุ่มผู้ประกอบการ

๒. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรให้ความสำคัญกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยพิจารณาช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่เหมาะสมผู้ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือราชการ โดยเน้นการเข้าร่วมประชุมกับองค์กรส่วนท้องถิ่น หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง

ด้านอัตถจริยา

๑. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรเพิ่มระบบการให้บริการด้านการเงินที่สะดวกรวดเร็วและทันสมัยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและลักษณะการประกอบธุรกิจที่ต้องใช้ความรวดเร็วในการดำเนินงาน เช่น ไอแบงก์กิ้ง เพื่อให้ธนาคารเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจการเงินกับธนาคารพาณิชย์ได้มากขึ้น

๒. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรส่งเสริมความรู้ด้านการผลิต การสร้างมูลค่าเพิ่มของผลผลิตทางการเกษตร เพื่อผลผลิตทางการเกษตรหรือสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของการตลาด

๓. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรปรับปรุงรูปแบบเอกสารการขอสินเชื่อให้มีรายละเอียดที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์สินเชื่อเท่านั้น และเปลี่ยนแปลงข้อความ เนื้อหาให้เข้าใจง่ายขึ้น

ด้านสมานัตตตา

๑. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ควรจัดให้มีเครื่องกดบัตรคิวที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้มาติดต่อใช้บริการ ตามลำดับก่อนหลังและมีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามแนะนำการมาใช้บริการของลูกค้า

๒. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พนักงานต้องให้การบริการต่อลูกค้าโดยการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๓. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พนักงานควรกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ

๔. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พนักงานควรสวมใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แห่งอื่นที่อยู่นอกพื้นที่อำเภอเมือง และนำผลการเปรียบเทียบ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๒. ควรมีการศึกษาวิจัยการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการจากธนาคารและพนักงานที่อยู่ธนาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีคุณภาพมากขึ้น