

**คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา**

**SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE IMAGE OF THE BANK FOR
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES, KAPONG
BRANCH, PHANG NGA PROVINCE**

ลักษิกา ลีวพงษ์สารสิน¹

บทคัดย่อ

คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการและภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขากะปง จังหวัดพังงา 2) เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ สถิติ T-test สถิติ ANOVA (Analysis of Variance) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีการทำธุรกรรมประเภทธุรกรรมด้านเงินฝาก จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และมีรายได้ที่ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการและภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master student, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University; Email : 6324103008@rumail.ru.ac.th

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขากะปง จังหวัดพังงาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อภาพภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพในการให้บริการ จำนวนทั้ง 5 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: คุณภาพในการให้บริการ, ภาพลักษณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ก้าวสู่ทศวรรษที่ 6 ด้วยการมุ่งเน้นให้เป็นศูนย์กลางทางการเงินภาคเกษตรและภาคชนบท มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ใช้กระบวนการสหกรณ์ และผู้ประกอบการเป็นแกนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถภาคการเกษตรไทย เพื่อเพิ่มมูลค่าภาคการผลิตแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยกระดับเกษตรกรและทายาทเป็น Smart Farmer ให้ความสำคัญกับนโยบาย Go Green สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการให้บริการ ผ่านช่องทางเทคโนโลยีเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) และพฤติกรรมตามความต้องการของลูกค้า มาทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร เพื่อร่วมขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายในการสร้าง Better Life คือ สร้างคุณภาพชีวิตของคนในชนบทให้ดีขึ้นสร้าง Better Community คือ สร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็งขึ้นและ สร้าง Better Pride คือ สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพเกษตรกรให้มากยิ่งขึ้นตลอดจน "เพื่อมุ่งมั่นยกระดับชีวิตเกษตรกรไทย สู่สังคมที่ภาคภูมิใจ"จึงได้นำไปสู่การจัดตั้งยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กร ระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2564 – 2568 เพื่อมุ่งเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มีความคล่องตัว ทันสมัย มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ มิติองค์กร มุ่งจัดการข้อมูลและคุณภาพข้อมูล (Big Data) นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Agile) ยกระดับบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญตามสายอาชีพและเป็นที่ปรึกษาธุรกิจลูกค้า สร้าง Platform ให้รองรับการทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน สำหรับมิติลูกค้าและชุมชน มุ่งบริหารจัดการคุณภาพหนี้ทั้งระบบ ยกระดับลูกค้าให้มีความเข้มแข็งทางธุรกิจ ส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564)

ด้วยสถานการณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้รับการร้องเรียน และตำหนิจากผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากในทุกสาขา โดยเฉพาะสาขากะ

ปง จังหวัดพังงา มักได้รับการดำเนินโดยตรงที่สาขาและผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเอง หรือทางสื่อต่างๆบนช่องทางออนไลน์ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ในหลากหลายด้าน อาทิ การรับบริการจากผู้ให้บริการของธนาคารมีความล่าช้า การพูดจาไม่สุภาพในการให้บริการ ไม่มีพื้นที่เพียงพอในการรับรองผู้เข้าใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พอใจ และเสียเวลาในการเข้ามาใช้บริการ จึงเกิดการร้องเรียนและคำวิจารณ์จากผู้ให้บริการ ทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารในมุมมองของผู้ใช้บริการยังไม่ดีพอเท่าที่ควรและควรมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น นอกจากนี้สภาพแวดล้อมภายนอกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก็ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร คือ ไม่มีพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกในการจอดรถสำหรับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อธนาคาร ซึ่งสถานการณ์ต่างๆข้างต้น ทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงา ถูกมองว่าเป็นสาขาที่มีความบกพร่องไม่เป็นระบบ เป็นสาขาที่ยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร

ทั้งนี้จากปัญหาที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทุกสาขา โดยเฉพาะสาขาปะปง จังหวัดพังงาได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า คือ ด้านการบริการส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจและมีการร้องเรียนการให้บริการตามมา เช่น ผู้ให้บริการมีสีหน้าเคร่งเครียด ไม่ยิ้มแย้มพูดจาไม่สุภาพ ให้บริการล่าช้าและเกิดความผิดพลาด ไม่มีช่องทางด่วนเปิดให้บริการเมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ที่จอดรถไม่เพียงพอ ให้บริการแบบเลือกปฏิบัติมีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ้งยากซับซ้อน แก้อั้่นร่องให้บริการมีน้อย เป็นต้น แม้จะมีการพยายามพัฒนาปรับปรุงไปหลายครั้งแล้ว แต่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปะปง จังหวัดพังงาก็ยังคงได้รับการดำเนินและร้องเรียนในส่วนของการบริการอย่างต่อเนื่อง

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงา ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการบริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปะปง จังหวัดพังงา ได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ตรงตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการและภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปะปง จังหวัดพังงา
2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงา

สมมติฐานการวิจัย

1.ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงาแตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปะปง จังหวัดพังงา

2.คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงา

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปะปง จังหวัดพังงาโดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ขอบเขตด้านระยะเวลา วิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือน มกราคม 2565 ถึงเดือน เมษายน 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) กล่าวถึง ทฤษฎีคุณภาพบริการสามารถแบ่งได้เป็น 5 หลักการประกอบด้วย

1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3.การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

Aydin & Ozer (2005) กล่าวว่า ภาพลักษณ์จากประสบการณ์การบริโภคของลูกค้าและประสบการณ์เหล่านั้นจะช่วยให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการโดยรวมในทำนองเดียวกันจากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว จึงได้ผลสรุปเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคาร คือ สิ่งที่ธนาคารสร้างขึ้นได้จากความเป็นเลิศขององค์กร ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเกษตร จังหวัดพังงา โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้ขนาดของประชากรจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันข้อมูลที่อาจไม่สมบูรณ์และคำตอบที่อาจเกินความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง อีก 15 ชุด รวมเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คุณภาพในการให้บริการ 5 ระดับ โดย 1 คือ น้อยที่สุดและ 5 คือ มากที่สุด 3) ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเกษตร จังหวัดพังงา

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ ด้วยการนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหาและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ (1) ผศ. มณีรัตน์ จรุงเตชากุล อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) นางสาวธัญอร ยอดอุดมมหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (3) นายชัยยุทธ์ บุญมีพิทักษ์หัวหน้าหน่วยอำเภอเกษตร สาขาเกษตรเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดพังงา และนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วมาทดลองใช้ (Trial) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 40 คน และนำมาหาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachalpa Coefficient) ซึ่งได้ค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ = 0.975 (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ = 0.972 (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ = 0.972 (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ = 0.973 (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ = 0.972 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา รวม = 0.970 และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาภาพลักษณ์ 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านองค์การ = 0.971 (2) ด้านบุคลากร = 0.971 (3) ด้านความปลอดภัย = 0.972 (4) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม = 0.972 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา รวม = 0.969

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ 2) วิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการและภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การทดสอบ คือ ใช้สถิติ T-test สถิติ ANOVA (Analysis of Variance) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีการทำธุรกรรมประเภทธุรกรรมด้านเงินฝาก จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และมีรายได้ที่ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}=4.51$, S.D. = 0.402) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$, S.D. = 0.475) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=4.51$, S.D. = 0.478) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=4.50$, S.D. = 0.486) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}=4.49$, S.D. = 0.477) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.49$, S.D. = 0.476) ตามลำดับ

ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา

ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}=4.53$, S.D. = 0.401) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน

ระดับดีมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.55$, S.D. = 0.468) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}=4.54$, S.D. = 0.465) ด้านความปลอดภัย ($\bar{x}=4.52$, S.D. = 0.461) และ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.50$, S.D. = 0.477) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปอง จังหวัดพังงาแตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา กะปอง จังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปอง จังหวัดพังงาที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปอง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 : คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปอง จังหวัดพังงา พบว่า คุณภาพในการให้บริการ จำนวน ทั้ง 5 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปอง จังหวัดพังงาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีการทำธุรกรรมประเภทธุรกรรมด้านเงินฝาก จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และมีรายได้ที่ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปอง จังหวัดพังงา

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปอง จังหวัดพังงาโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}=4.51$, S.D. = 0.402) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$, S.D. = 0.475) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ($\bar{x}=4.51$, S.D. = 0.478) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริการ ($\bar{x}=4.50$, S.D. = 0.486) ด้านความเป็นรูปธรรม

ของบริการ($\bar{x}=4.49$, S.D. = 0.477)และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.49$, S.D. = 0.476)ตามลำดับ

ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}=4.53$, S.D. = 0.401) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.55$, S.D. = 0.468) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}=4.54$, S.D. = 0.465)ด้านความปลอดภัย($\bar{x}=4.52$, S.D. = 0.461)และ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.50$, S.D. = 0.477) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 :ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาแตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขากะปง จังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2:คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา พบว่า คุณภาพในการให้บริการจำนวน ทั้ง 5ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาสามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา จำนวนรวมทั้งสิ้น 400คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีการทำธุรกรรมประเภทธุรกรรมด้านเงินฝาก และมีรายได้ที่ 20,001 - 30,000 บาท สอดคล้องกับข้อมูลรายงานประจำปี 2564 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาพบว่าผู้ให้บริการของ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัตพังงา ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร โดยมีการทำธุรกรรมประเภทธุรกรรมด้านเงินฝาก และสินเชื่อเงินกู้ยืมเพื่อเกษตรกร

การวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัตพังงา

คุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัตพังงาโดยรวมอยู่ในระดับดีมากเนื่องจากในปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัตพังงาได้มีการพยายามพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการของธนาคารได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูล เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัยรวดเร็ว เน้นการสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีด้านข้อมูล โดยพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูล (DATA Governance) และพัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (DATA Analytic) เพื่อสร้างโอกาสการใช้ประโยชน์จากข้อมูล และ นำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างครบวงจร และทันสมัย พร้อมเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล เพื่อต่อยอดธุรกิจ โดยดำเนินการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัตพังงาได้มีการพยายามพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอย่างสม่ำเสมอและพยายามทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบความถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปะปง จังหวัตพังงาสามารถจำชื่อของผู้ใช้บริการได้หรือมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด กล่าวคือหากเพิ่มคุณภาพของการบริการทางการศึกษา ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จะส่งผลให้ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาเพิ่มขึ้น และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Schmitt (2016) ที่นำเสนอแนวคิดการบริหารประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในธุรกิจบริการ (Customer Experience Management) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์โดยผ่านประสบการณ์ทั้งหมดของผู้รับบริการอย่างละเอียดรอบคอบ โดยทำความเข้าใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นความต้องการของแต่ละคนจึงมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sandmaung&Darawong (2017) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการรู้จักและสร้างไม่ตรีความผูกพันกับผู้ใช้บริการมี

อิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และงานวิจัยของ Sanjay & Govender (2018) ได้ศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคลสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในระดับมาก กล่าวคือ การที่ผู้ให้บริการสร้างความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ และสร้างมิตรอันดีกับผู้รับบริการ มีความใส่ใจและเข้าใจในความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป รวมถึงเกิดการแนะนำต่อไปให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

การวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา

ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มาก และมีการบริหารจัดการที่ดี โดยคำนึงถึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ ส่งผลให้ประชาชนชื่นชมและยอมรับในการบริหารจัดการ เมื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงามีการสร้าง ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ตามยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพชุมชนแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่าง ยั่งยืนภายใต้ BCG Model เน้นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารและกลไกที่ส่งเสริมการพัฒนา ศักยภาพชุมชนและส่งเสริมการขับเคลื่อนการเป็นเกษตรมูลค่าสูง โดยชุมชนเป็นศูนย์กลาง ร่วมกับเครือข่าย คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่าหากผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงาสามารถจดจำภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรที่เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ในเรื่องการสนับสนุนและพัฒนา เศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน และดำเนินงานอย่างมี จริยธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เป็นอย่างดี ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความ ไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดร.ณิ วัชนะ (2560) ได้ทำการศึกษาความ สัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ คุณภาพบริการ กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสอดคล้องเกี่ยวกับประเด็นภาพลักษณ์ของธนาคาร ผล การศึกษาพบว่า ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านองค์การ อยู่ในระดับมากเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ พัชรภรณ์ เกษะประกร (2558) กล่าวไว้ ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพที่อยู่ในจิตใจหรือความรู้สึกโดยรวมหรือเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ของ องค์กร ซึ่งประกอบด้วย การบริการ และนโยบายการบริหารองค์กร

สมมติฐานที่ 1 : ภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กะปง จังหวัดพังงาแตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปะปง จังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงาที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ซึ่งทั้งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนที่มีความอาชีพต่างกันย่อมมีมุมมองแนวคิด และค่านิยมต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงา พบว่า คุณภาพในการให้บริการจำนวน ทั้ง 5ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05โดยนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงการรักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสามารถดำเนินธุรกิจโดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของทางการและ/หรือคู่สัญญาต่าง ๆ และพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการมีค่ามากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงาได้มีการพยายามพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการของธนาคารได้รับความสะดวกรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทชนันท์ ศรีทองคำ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอลดบุรี จังหวัดลดบุรี พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการคุณภาพในการให้บริการจำนวน ทั้ง 5 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอลดบุรี จังหวัดลดบุรี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปะปง จังหวัดพังงาพบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดพังงามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากแต่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดพังงาควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตั้งแต่การออกแบบสถานที่ การดูแล สภาพแวดล้อมและการจัดหาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลรวมทั้งกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่ และความตั้งใจจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเกษตร จังหวัดพังงารวมทั้งควรทำการสำรวจความต้องการสถานที่จัดวางคิวของผู้มาใช้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และดำเนินการตามสารสนเทศที่ได้จากแบบสำรวจ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดพังงาควรประเมินผลการทำงานของพนักงานและทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำผลการศึกษาทั้งสองมาเปรียบเทียบกันจะทำให้ทราบถึงจุดอ่อนซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ควรจะใช้จุดเด่นของภาพลักษณ์ธนาคารที่อยู่ในการกำกับควบคุมดูแลของภาครัฐในการเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการ โดยการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดพังงาดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดพังงา ควรจะตระหนักถึงการให้ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการโดยส่งเสริมและฝึกอบรมให้พนักงานมีจิตใจในการรักการบริการเพื่อสร้างเสริมให้พนักงานมีทักษะในการให้บริการและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ตลอดจนสร้างชื่อเสียงที่ดีให้เป็นທີ່ประจักษ์ อาจมีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้สื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน เพื่อช่วยในการบอกต่อหรือแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการส่งผลให้เกิดเป็นความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดพังงา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมดังนี้

- 1.ควรมีการศึกษาประสิทธิผลจากการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา
- 2.ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา
- 3.ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากะปง จังหวัดพังงา

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง.(2557).คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ใน ระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7(1), 105- 146.
- _____. (2554). คุณภาพการให้บริการ : มุมมองเชิงวิชาการ. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. โครงการปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- ตรีเพ็ชร อ่า เมือง. (2550). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ : สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ถาวร สกุกพาณิชย์. (2554). ความเป็นธรรมและการเข้าถึงบริการสุขภาพ. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2560, จาก <http://www.hiso.or.th>.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.(2564). ข้อมูลธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.เข้าถึงได้จาก <https://www.baac.or.th/th/index.php>
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- นิภาพร นินเนินนนท์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม. กรุงเทพฯ :
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- ภัทรนิตา อักษรถึง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้การใช้บริการผ่านเว็บไซต์ Ensogo ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิวิศนา ทับทิม. (2556, มกราคม-มิถุนายน). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงคราม, 7(1), 90-99.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (วิชาเอกการ จัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุดสะอาด, และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556, กรกฎาคม- ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 6(2), 61-67.
- สุจรรยา สุทธิโคตร. (2555). คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- อนันต์ จันทร์พริ้ม. (2554). การรับรู้คุณภาพบริการของศูนย์ยางบางพลีของลูกค้า. การศึกษาเฉพาะ บุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- อมรรัตน์ บุญมา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดนนทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Chong, C.P.C. (2006). Factors influencing online interactions and contributors to learning in a blended learning experience at Singapore Bible College. Doctoral dissertation Trinity Evangelical Divinity School, United States -- Illinois. Retrieved 15/04/2017, grow <http://search.proquest.com/docview/304937931?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- O' Neill, M. (2003). The influence of time on student perceptions of service quality: The need for longitudinal measures. Journal of Educational Administration, 41, 310-324.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1990). Delivering quality service : Balancing customer perceptions and expectations. New York : Free Press.