

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.38 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 39.94 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.32 ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย 6-10 ปี ร้อยละ 37.30 ประเภทของบริการหลักที่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย ด้านเงินกู้ ร้อยละ 71.96

2. ระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.56$) ด้านความพร้อมในการบริการและด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X} = 3.54$) ด้านความมีโมติจิตในการบริการ ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านความสนใจต่อการบริการ ($\bar{X} = 3.38$)

3. ผลการเปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก พบว่า

3.1 เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ มีเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา มีเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.3 เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ มีเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.4 เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ มีเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.5 เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทของบริการหลัก มีเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ อยากให้พนักงานให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ด้านความพร้อมในการบริการ ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ด้านความสนใจต่อการบริการ ลูกค้าต้องการให้พนักงานให้ความเสมอภาคต่อลูกค้าทุก ๆ รายเท่า ๆ กัน ด้านความมีโมติวัจในการบริการ ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีความเป็นกันเองต่อลูกค้าเพื่อสร้างความไว้วางใจต่อกัน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีขั้นตอนในการบริการที่ไม่ซับซ้อน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า เจตคติของลูกค้านำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้านำที่มารับบริการของธนาคารได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น พนักงานธนาคารให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า พุดจาไพเราะ มีความเป็นกันเอง ส่งผลทำให้ลูกค้านำที่มารับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญเกิดความรู้สึกประทับใจในโมติวิจิตที่ได้รับจากพนักงานของธนาคารส่งผลต่อเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน และมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีผลของการศึกษาพบว่า ลูกค้านำของธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังรื้อปรับระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ กัลยาณี ดปนียากร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ พบว่า ลูกค้านำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สาวิตรี กิ่งมณี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทิศนคติของลูกค้าต้องการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าคูม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้านำส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน คือด้านการให้บริการของพนักงานด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านสถานที่และด้านบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับ สุภาวดี วิเศษสุรการ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สุภศิลา ปไทยปรีชา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขานครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก

และไม่สอดคล้องกับ สุวัฒน์ ใบบเจริญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ผลการศึกษพบว่า ลูกค้านำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ชุศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษพบว่า ลูกค้านำมีความพอใจใน

ระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ สุกฤษฎ์ ตั้งคณูช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา บางเขน พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

สมมุติฐานที่ 2 ลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลักแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1. ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมมีเจตคติไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าทั้งเพศชาย และ เพศหญิง ที่มาใช้บริการกับธนาคารต่างก็ได้รับการบริการที่ดีจากธนาคารในทุก ๆ ด้าน จึงทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ และประทับใจในบริการ ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2547 : 188-192) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวกในการรับบริการ ลูกค้าที่เป็น เพศชาย จะมีปัญหาด้านนี้ถึง ร้อยละ 92.90 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิง จะมีปัญหาด้านนี้ ร้อยละ 52.70พนักงานไม่สุภาพ เป็นปัญหาที่พบบ่อยในลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 31.60 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศชาย จะไม่พบปัญหาดังกล่าว ปัญหาเนื่องจากบริการเงินด่วน เอ.ที.เอ็ม ลูกค้าเป็นเพศ ชาย มีปัญหา ร้อยละ 21.50 ส่วนเพศหญิง มีปัญหา ร้อยละ 5.30 ปัญหาเกี่ยวกับธนาคารมีสาขาน้อยพบว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 5.30 ปัญหาอื่น ๆ ซึ่งพบในลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ความพึงพอใจด้านบริการที่มีความเพียงพอกรณีความเพียงพอด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด ร้อยละ 58.26 สอดคล้องกับสมรวัช ศรีสุทธีวณิชกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหาร องค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า เพศ กับทัศนคติที่มีต่อการบริหารองค์กรแบบรื้อปรับระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ สุกฤษฎ์ ตั้งคณูช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

และไม่สอดคล้องกับ สาวิตรี กิ่งมณี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ท่าตูม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมาก

แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ และจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าที่มีทัศนคติแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สุกศิลป์ ไทยปรีชา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขานครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีเจตคติไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้น ซึ่งตั้งบ้านเรือนอยู่ใกล้เคียงกัน รู้จักคุ้นเคยกัน และรู้งานการเกษตรของกันและกันเป็นอย่างดี และระดับการศึกษาส่วนมากประมาณศึกษาโดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพธารายให้กู้เงินแบบกำกับและแนะนำเพื่อช่วยให้เกษตรกรลูกค้านำเงินกู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยพนักงานธนาคารจะออกไปตรวจสอบควบคุมการใช้เงินกู้ของลูกค้าให้เป็นไปตามแผนงาน ในกรณีที่ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาที่ใกล้บ้านสำหรับในกรณีที่มีปัญหา อุปสรรคต่อการชำระหนี้ พนักงานธนาคารก็จะให้คำแนะนำ แก้ไขด้วยการผ่อนชำระหนี้ และการผลิตชำระเงินรายงวดต่อไป

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ สมรัช ศรีสุทธีวิชกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้า กับทัศนคติที่มีต่อการบริหารองค์กรแบบรื้อปรับระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสุวัฒนา ไบเจริญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุกฤษณ์ ตั้งคงนุช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

และไม่สอดคล้องกับ สาวิตรี กิ่งมณี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าต้องการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตูม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมากแตกต่าง ไม่สอดคล้องกับชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2549 :

บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สุภศิลา ปิทยปรีชา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สาขานครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ แตกต่างกัน โดยรวมมีเจตคติไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าที่อาชีพต่างกัน มีความรู้สึกพอใจและประทับใจต่ออาคารสถานที่การให้บริการ การดูแลเอาใจใส่จากพนักงาน การได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีประโยชน์ จึงทำให้มีเจตคติต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ สุวพัฒนา ไบเจริญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุภศิลา ปิทยปรีชา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขานครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ สาวิตรี กิ่งมณี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าต้องการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตูม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมากแตกต่าง ไม่สอดคล้องกับชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สถิติ สุกฤษณ์ ตั้งคงนุช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน พบว่า อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

4. ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย แตกต่างกัน โดยรวมมีเจตคติไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพล

ต่อการตัดสินใจ ตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือ ความพอใจหรือประทับใจในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจ ตัดสินใจใช้บริการ เกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ สมรัช ศรีสุทริวณิชกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการ กับทัศนคติที่มีต่อการบริหารองค์กรแบบรื้อปรับระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ สุวัฒน์นา ไบเจริญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการ แตกต่างกัน จะมีความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุกฤษณ์ ตั้งคงนุช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

และไม่สอดคล้องกับ ชูศักดิ์ สุขเจริญวิวัฒน์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน

5. ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีประเภทของบริการหลักที่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย แตกต่างกัน โดยรวมมีเจตคติไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะลูกค้าจะใช้บริการเงินกู้ หรือการฝากเงิน มีความต้องการที่เหมือนกันคือต้องการให้พนักงานให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไข ปัญหาให้กับตนเองมีเอกสารแนะนำ ชี้แจง ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยออกพร้อมประชุมกลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้าน และตำบลอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ สุวัฒน์นา ไบเจริญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา

ขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของบริการหลักแตกต่างกัน จะมีความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสุกฤษฎ์ ตั้งคงนุษ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน พบว่า ประเภทของการใช้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

และไม่สอดคล้องกับ ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารณ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีประเภทของบริการหลักแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.1.1 พนักงานของธนาคารควรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

1.1.2 พนักงานของธนาคารควรมีจิตสำนึกของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.2 ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2.1 พนักงานของธนาคารควรแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงามแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

1.2.2 พนักงานของธนาคารควรให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน – หลังอยู่เป็นประจำ

1.3 ด้านความพร้อมในการบริการ

1.3.1 ธนาคารควรมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

1.3.2 ธนาคารควรเตรียมพร้อมเอกสารและคำแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ไว้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านความมีคุณค่าของการบริการ

1.4.1 ควรมีการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่เกิดการติดขัด

1.4.2 พนักงานของธนาคารควรทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ

1.5 ด้านความสนใจต่อการบริการ

1.5.1 ควรให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม

1.5.2 พนักงานของธนาคารควรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

1.6 ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ

1.6.1 พนักงานของธนาคารควรมีความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด และมีน้ำใจในการให้บริการ

1.6.2 พนักงานของธนาคารควรรู้จักค้นหาความต้องการของลูกค้าที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

1.7 ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

1.7.1 พนักงานของธนาคารควรมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ

1.7.2 ควรมีการฝึกอบรมพนักงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความสนใจต่อการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ควรมีการวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะประเด็นเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความสนใจต่อการบริการในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดและพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน