



การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา

The objectives of this study on problems and guidelines for increasing income from service charges and fees: case study of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Wiang Sa Branch

ปณภัช วงศ์วัง¹ และ ลลิตา หงษ์รัตนวงศ์²

¹บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, wongwang_mas@hotmail.com

²กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, lalita.h@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) หาสาเหตุการลดลงของรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม (2) เพื่อแสวงหาแนวทางและกลยุทธ์การบริการเพื่อสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้มีจำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานในการอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าผู้มาใช้บริการมีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่อยู่ในระดับต่ำที่สุดของแต่ละด้านเป็นสาเหตุที่ทำให้รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมลดลง จึงได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยการปรับปรุงบริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านพนักงานที่ให้บริการ (2) ด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ (3) ด้านอาคารและสถานที่ที่ให้บริการ และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวทางการปรับปรุงบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ เนื่องจากสามารถพัฒนาทักษะการพูดโน้มน้าวใจ เพื่อนำไปสู่กลยุทธ์การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม



ABSTRACT

The objectives of this study on problems and guidelines for increasing income from service charges and fees: case study of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Wiang Sa Branch, are as follows: (1) to find causes of reduction of income from service charges and fees; (2) to seek for guidelines and service strategy to increase income from service charges and fees. The sample group consists of 200 samples and research tool for collecting data is a questionnaire. Discussion is conducted by using descriptive statistics and inferential statistics.

The results of hypothesis testing reveal that personal factors of customers with different genders cause different satisfaction levels towards services. Personal factors of customers with different ages, status, educational levels, monthly income, and occupations cause no difference on satisfaction towards services. The results of this study reveal that the lowest satisfaction level of customers towards each dimension are the causes of reduction of income from service charges and fees. Therefore, the guidelines for solving problems are proposed through service improvement divided into 4 dimensions including: (1) service staffs; (2) service products; (3) service buildings and places; and (4) overall service quality. The researcher chooses the guidelines for improving services on service staffs because skills on persuasive speech can be developed to the strategy for increasing income from service charges and fees.

Keywords: Income from Service Charges and Fees

1. บทนำ

จากสถานการณ์ในปัจจุบันพบว่า แนวโน้มการแข่งขันในธุรกิจสถาบันการเงินในรูปแบบธนาคารมีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ ธุรกิจสถาบันการเงินในรูปแบบธนาคารต่างต้องแข่งขันเพื่อนำกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่หลากหลายแก่สมาชิก เพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่หลากหลาย เพื่อให้ทันต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ซึ่งการดำเนินธุรกิจยังต้องอยู่บนพื้นฐานกฎระเบียบข้อบังคับ ที่ทางภาครัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล

ลูกค้ำหลักของธนาคาร

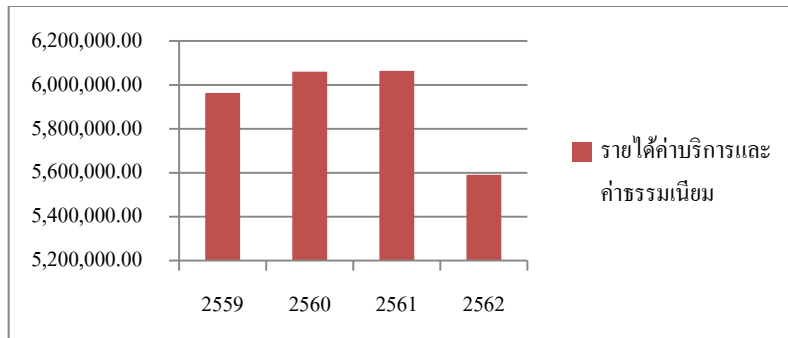
ลูกค้ำส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา จำแนกได้เป็น 4 กลุ่ม

1. กลุ่มลูกค้ำภาคเกษตรกร
2. กลุ่มลูกค้ำรับเงินช่วยเหลือ เงินสวัสดิการจากภาครัฐบาล
3. กลุ่มลูกค้ำหน่วยงาน/องค์กร/บริษัท
4. กลุ่มลูกค้ำทั่วไป

จากผลการดำเนินงานด้านรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ณ ปีบัญชี 2562 มีรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมอยู่ที่ 5,590,852.72 บาท ซึ่งต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมย้อนหลัง 3 ปี เมื่อเปรียบเทียบกับปีบัญชี 2559 – 2561 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม สาขาเวียงสา ปีบัญชี 2559 – 2562

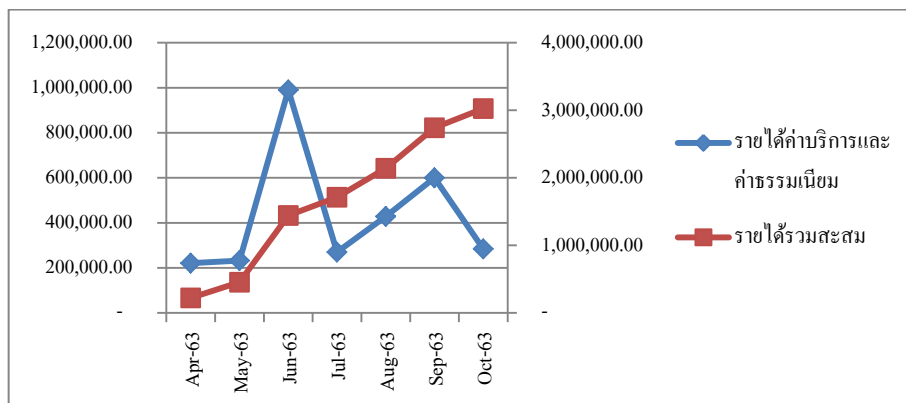


หน่วย : บาท

ที่มา : ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารสาขา (BMIS) สาขาเวียงสา (ปีบัญชี 2559 – 2562)

จากแผนภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า ณ ปีบัญชี 2562 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา มีรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมอยู่ที่ 5,590,852.72 บาท ซึ่งต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมในปีบัญชี 2559 – 2561 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา จึงต้องหาสาเหตุที่ทำให้มีรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่ลดลงจากปีก่อนหน้า และแสวงหาแนวทางเพื่อเพิ่มรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้มากขึ้น ในขณะที่แนวโน้มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม สาขาเวียงสา ปีบัญชี 2563 (ข้อมูลตั้งแต่ เดือนเมษายน ถึง เดือนตุลาคม 2563) เป็นดังนี้

แผนภาพที่ 2 แสดงแนวโน้มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม สาขาเวียงสา ปีบัญชี 2563 (ข้อมูลตั้งแต่ เดือนเมษายน ถึง เดือนตุลาคม 2563)



หน่วย : บาท

ที่มา : ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารสาขา (BMIS) สาขาเวียงสา (ปีบัญชี 2563)

จากแผนภาพที่ 2 อธิบายได้ว่า ตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 ไปจนถึงเดือนตุลาคม 2563 สาขาเวียงสา มีรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมในลักษณะกระจายตัว โดยมีรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมสูงที่สุดในเดือน มิถุนายน 2563 อยู่ที่ 990,011.11 บาท และมีรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่ำที่สุดในเดือน เมษายน 2563 อยู่ที่ 221,171.02 บาท และมีรายได้รวมสะสม เดือนตุลาคม 2563 อยู่ที่ 3,025,849.20 บาท แสดงให้เห็นว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา มีรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่ไม่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทาง



เดียวกันกับรายได้รวมสะสม จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงสนใจศึกษาเรื่องสาเหตุของปัญหาและการแสวงหาแนวทางเพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสาให้มากขึ้น

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

(1) เพื่อศึกษาสาเหตุการลดลงของรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม (2) เพื่อแสวงหาแนวทางและกลยุทธ์การบริการเพื่อสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือ (1) สาขามีผลการดำเนินงานด้านรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สาขาไม่เกิดผลขาดทุนจากการดำเนินงาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ (2) พนักงานบริการของสาขา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550: น. 96) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการในครั้งนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (สิริศักดิ์ ฐาตุรจิรนนท์, 2553: น. 14) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง “พฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเลือก การซื้อ การใช้ และการจัดการกับสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งการเข้าใจถึงความต้องการและความชอบของผู้บริโภคจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างกลยุทธ์ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และที่สำคัญจะช่วยในการพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ขององค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง”

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค (เพ็ญนภา จรัสพันธ์, 2557: น. 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจคือสิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (กนกวรรณ ชูชีพ, 2551: น. 64) ได้อธิบายถึงแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ว่าเป็นคุณสมบัติทางชีวภาพของมนุษย์ (Biographical Characteristics) ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแปรพื้นฐานตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการจูงใจ อำนาจ และการเมืองหรือวัฒนธรรมขององค์กร ทั้งยังเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในองค์กร เพราะถือได้ว่าเป็นตัวแปรพื้นฐานที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (สิริศักดิ์ ฐาตุรจิรนนท์, 2553) ศึกษาเรื่อง การกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้ ค่าธรรมเนียมและบริการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี รังสิต โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับสาขาเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ (ภัตตราภรณ์ ยั่งยืน, 2562) ศึกษาเรื่อง ปัญหารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารออมสิน เขตย่าน จังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการที่ทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายคือ ด้านการทำงานของพนักงานที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ โดยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการลูกค้าพบว่า ด้านสถานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลของปัญหาและอุปสรรคของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พบว่า ไม่ปฏิบัติตามตามกลยุทธ์แบบแผนที่กำหนดไว้ (บุญยาพร น้อยไพโรจน์, 2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและค่าบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่เอย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาสาเหตุและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่เอย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของปัญหาการจัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่ำกว่าเป้าหมายเกิดจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนต่ำ มีจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร และมีความต้องการเลือกใช้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมากกว่า (ธิดาวรา สมบัติทิพย์, 2562) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การทำธุรกรรมและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมธุรกรรมการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ธ.ก.ส.พานทอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์การทำธุรกรรมและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเกิดจากสถานที่และการให้บริการของธนาคารที่ไม่เอื้ออำนวยและไม่ดึงดูดให้มาใช้บริการ ได้แก่ ปัญหาไม่มีที่จอดรถ ปัญหาสถานที่ในการให้บริการคับแคบ ไม่มีกิจกรรมสุนักรางวัล และต้องรอคอยคิวนาน ดังนั้นจึงมีแนวทางการแก้ไขคือ กำหนดให้มีช่องทางด่วนพิเศษ มีการจัดกิจกรรมสะสมแต้มแลกของขวัญเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ (ทิพกฤตา สายตา, 2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มยอดการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการของธนาคารออมสินเชียงใหม่ เขตลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการของธนาคารออมสินเชียงใหม่ เขตลำพูน ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการของธนาคารออมสินเชียงใหม่ เขตลำพูน ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เกิดจากปัญหาด้านพนักงานและการบริการ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ปัญหาด้านการทำธุรกรรมทางการเงินทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านการกำหนดเป้าหมายค่าธรรมเนียม

3. การดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) และการเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการศึกษารวบรวมข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา จากระบบงานฐานข้อมูลการบริหารสาขา BMIS (Branch Management Information System) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้และนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการหาแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ วิชาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา โดยใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973) ด้วยจำนวนประชากร 400 คน ในระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แล้วจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจำนวน 200 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 20 วัน เริ่มตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2564 – 29 มกราคม 2564 โดยใช้เวลาในช่วง 11.30 – 15.30 น. ในการแจกแบบสอบถาม

ในการจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีจำนวน 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจในด้านอาคารและสถานที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านอุปกรณ์ให้บริการอัตโนมัติ ความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

เป็นการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติโดย

2.1 เพื่อศึกษาลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเพื่อรับบริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test

2.2 เพื่อศึกษาลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเพื่อรับบริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD



สมมติฐานในการศึกษา (Research hypothesis) ลูกค้านาคารถูกัดต่อเพื่อรับบริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสาที่แตกต่างกัน

4. ผลการวิจัย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุของปัญหา
- ส่วนที่ 4 แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา พบว่าพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรผู้มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน พบว่าประชากรผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.74) ในขณะที่ด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.71) แสดงตารางภาพดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	4.57	0.74	มากที่สุด
2. ด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	4.54	0.71	มากที่สุด
3. ด้านอาคารและสถานที่ที่ให้บริการ	4.63	0.62	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.66	0.74	มากที่สุด
รวม	4.60	0.70	มากที่สุด

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าประชากรผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า



ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา แตกต่างกันทุกด้าน สำหรับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่มี อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุของปัญหา

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการที่เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่ำที่สุด เป็นสาเหตุของการลดลงของรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม โดยสามารถพิจารณาหาสาเหตุของปัญหาเป็นรายชื่อ จากระดับความพึงพอใจที่ต่ำที่สุดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่าธนาคารมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านพนักงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$)
2. ด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ พบว่าธนาคารมีอัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม ที่ระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$)
3. ด้านอาคารและสถานที่ที่ให้บริการ พบว่าธนาคารมีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับบริการลูกค้า ที่ระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านอาคารและสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่าการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่า ส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

ส่วนที่ 4 แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม

1. การปรับปรุงด้านพนักงานที่ให้บริการ
ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมโดยการปรับปรุงด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้วยการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการ แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ดังนี้
 - 1.1 การมอบหมายหน้าที่ให้ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานการเงิน/ผู้ช่วยพนักงานธุรการ/พนักงานบริหารงานทั่วไป สามารถเข้ามาช่วยให้บริการลูกค้าในช่วงเวลาเร่งด่วน ในขณะที่มีลูกค้ารอรับบริการเป็นจำนวนมาก ช่วยเพิ่มคุณภาพในการให้บริการของพนักงานในแต่ละช่องบริการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดจากการรีบเร่งในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าที่เข้ารับบริการ
 - 1.2 การมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานบริการยานพาหนะ/พนักงานรักษาความปลอดภัย/รปภ. สามารถเข้ามาช่วยบริหารจัดการคิวรับบริการของลูกค้า โดยสามารถกดบัตรคิวไว้ล่วงหน้า และแจกจ่ายให้กับลูกค้าที่กำลังจะเข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจว่ากำลังจะได้รับบริการไม่ช้า และรับรู้ได้ว่าพนักงานกำลังให้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจในการให้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี



ข้อดีสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- การปรับปรุงและพัฒนาทักษะการพูดโน้มน้าวใจ สามารถพัฒนาได้โดยทีมงานนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมที่ไม่สูงมากนัก ซึ่งนำไปสู่การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มมากขึ้น
- เป็นการเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ ทำให้พนักงานมีความตระหนักและรู้จักรับผิดชอบต่องานและเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสียสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- การพัฒนาทักษะบุคลากรในระดับปฏิบัติงานให้มีทักษะการบริการที่รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด อาจต้องใช้ระยะเวลานาน และพนักงานบางรายอาจไม่ให้ความร่วมมือ
- การมอบหมายงานและการให้พนักงานทำงานเกินกว่าขีดความสามารถและตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในระดับปฏิบัติงานและอาจเกิดความผิดพลาดในบางสถานการณ์ได้

2. การปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ

ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมโดยการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้วยการทบทวน/แก้ไขอัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ดังนี้

2.1 ธนาคารควรปรับอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมการใช้บริการทางการเงินและจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดให้เหมาะสม เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารและเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ เช่น การปรับอัตราค่าธรรมเนียมการขอ Statement การปรับอัตราค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อรายย่อยเงินด่วน (A-Cash) เป็นต้น

2.2 ธนาคารควรปรับอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสม เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารและสร้างข้อได้เปรียบจากการเปรียบเทียบด้านราคากับธนาคารคู่แข่ง เช่น การปรับอัตราค่าธรรมเนียมการฝาก/โอนเงินผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ การปรับอัตราค่าธรรมเนียมรายปีประเภทบัตร ATM ธรรมดา และประเภทบัตร VISA ให้มีความเหมาะสม เป็นต้น

ข้อดีสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- ช่วยเพิ่มข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์และราคาที่มีต่อธนาคารคู่แข่ง ทำให้เกิดการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์และราคา ส่งผลให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น
- จากการปรับปรุงค่าธรรมเนียมการใช้บริการให้ถูกลง ช่วยสร้างข้อได้เปรียบและช่วยดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อฐานลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นและเป็นโอกาสในการแสวงหาแนวทางการสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมในหมวดอื่นๆ ในอนาคต



ข้อเสียสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- ธนาคารอาจมีรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่ลดลงมากกว่าเดิม เนื่องจากการแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งและการปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมให้ถูกลง

3. การปรับปรุงด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ

ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมโดยการปรับปรุงด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้วยการจัดให้มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับบริการลูกค้า แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ดังนี้

3.1 จัดให้มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานราชการ เนื่องจากลูกค้า 2 กลุ่มนี้ต้องการได้รับการบริการที่รวดเร็วและการให้บริการที่เป็นกันเอง เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจอย่างสูงสุด

3.2 จัดให้มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารเฉพาะการชำระค่าสินค้าและบริการแบบที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม (Fast Lens Teller Bill Payment) เพื่อสร้างความรวดเร็วและตรงกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ากลุ่มนี้โดยเฉพาะ

ข้อดีสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- ธนาคารสามารถคิดแปลง/จัดหาอุปกรณ์ เพื่อใช้รองรับลูกค้าเฉพาะกลุ่มที่จะเข้ารับบริการ ได้อย่างทันที ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และทำให้ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน ซึ่งนำไปสู่การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ข้อเสียสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- ธนาคารอาจมีค่าใช้จ่ายในการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง ด้านอุปกรณ์และสถานที่ให้บริการที่ค่อนข้างสูง และจำเป็นต้องขอจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน

4. การปรับปรุงด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมโดยการปรับปรุงด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่า ส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ดังนี้

4.1 เพิ่มกิจกรรม การโฆษณา ประชาสัมพันธ์รูปแบบใหม่ๆ ผ่านการสื่อสารออนไลน์ทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม รวมทั้งคลื่นวิทยุชุมชน F.M. Radio เป็นต้น เพื่อเป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้ทราบถึงรายละเอียดกิจกรรมและมูลค่าของรางวัลสูงใจที่จะได้รับในแต่ละกิจกรรม

4.2 เพิ่มกิจกรรม การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และรางวัลสูงใจ ไปยังตัวแทน/กลุ่มเครือข่ายสถาบันการเงินชุมชนของธนาคาร



4.3 เพิ่มกิจกรรม การ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ และของรางวัล ไปยังเครือข่ายโรงเรียนธนาคาร เพื่อให้ช่วยเป็นตัวกลางในการนำเสนอข่าวสารและประชาสัมพันธ์ กิจกรรมทางการเพิ่มคุณค่าบริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ต่างๆ

ข้อดีสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- การเลือกปรับปรุงและพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์และกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนที่ช่วยเพิ่มคุณค่าทางการบริการให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสียสำหรับการเลือกแนวทางนี้

- พนักงานอาจให้บริการลูกค้าได้ช้าลง เนื่องจากสาขาที่มีลูกค้าที่รอคิวรับบริการค่อนข้างมากและต้องให้บริการลูกค้าแต่ละรายโดยใช้เวลาค่อนข้างนาน และอาจนำไปสู่การร้องเรียนบริการ / ข้อเสนอแนะด้านความรวดเร็วในการบริการ
- การใช้งบประมาณเพื่อกิจกรรมเพิ่มคุณค่าคุณภาพการให้บริการอาจถูกจำกัด เนื่องจากงบประมาณอาจมีไม่เพียงพอสำหรับการจัดซื้อสินค้าสมนาคุณ การจ้างสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่นๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งอาจไม่สะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา อย่างแท้จริง ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการในแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถนำไปพัฒนาแนวทาง/กลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า
2. ด้านผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรนำปัญหาที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้นำไปศึกษาเพิ่มเติม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มมากขึ้นจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ และสามารถกำหนดกลยุทธ์/แนวทางในการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามเป้าหมายของการบริหารงานสาขาที่กำหนดไว้
3. ธนาคารควรพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ให้มีความทันสมัย และเป็นที่ต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้ รวมทั้งควรแก้ไขปัญหาด้านความพร้อมของการให้บริการของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (ATM/CDM/PAM) เนื่องจากผลการศึกษาในครั้งนี้นพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่ำที่สุด เพื่อให้สาขาสามารถสร้างกลยุทธ์/แนวทางในการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามเป้าหมายของการบริหารงานสาขาที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา เพื่อขยายผลการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะให้ธนาคารเพื่อการเกษตร



และสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสาปรับปรุงและพัฒนาการบริการ เพื่อให้สามารถสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมและให้เพิ่มมากขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติมร่วมด้วย เช่น การศึกษาจากกลุ่มลูกค้าที่ทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ได้ออกพื้นที่ไปให้บริการนอกสถานที่ตามจุดบริการต่างๆ ว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ในลักษณะใดบ้าง

3. ควรเพิ่มเครื่องมือในการศึกษานอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพเพิ่มมากขึ้น หรืออาจเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

6. บทสรุป

การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สาเหตุการลดลงของรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเวียงสา เกิดจากระดับความพึงพอใจที่ต่ำที่สุดในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดเป็นรายข้อคือ ธนาคารมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$)

1.2 ด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดเป็นรายข้อคือ ธนาคารมีอัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.49$)

1.3 ด้านอาคารและสถานที่ที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดเป็นรายข้อคือ ธนาคารมีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับบริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.53$)

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดเป็นรายข้อคือ การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่า ส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$)

สำหรับแนวทางการกำหนดกลยุทธ์และสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้เลือกแนวทางการปรับปรุงบริการด้านพนักงานที่ให้บริการ เนื่องจากสามารถพัฒนาทักษะการพูดโน้มน้าวใจเพื่อนำไปสู่กลยุทธ์การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถพัฒนาได้โดยทีมงานนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมที่ไม่สูงมากนัก และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ ทำให้พนักงานมีความตระหนักและรู้จักรับผิดชอบต่องานและเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้เพิ่มมากขึ้น



เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท ควเวตปิโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด* (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ทิพกฤตา สายถา. (2562). *แนวทางการเพิ่มยอดการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการของธนาคารออมสินเชียงใหม่ เขตลำพูน* (การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ธิดาวรา สมบัติทิพย์. (2562). *การวิเคราะห์การทำธุรกรรมและแนวทางการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมธุรกรรมการรับชำระค่าสินค้าและบริการ* ช.ก.ส.พานทอง. (การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ปณยาพร น้อยไพโรจน์. (2562). *แนวทางการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและค่าบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า* จีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี (สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ภัทตราภรณ์ อึ้งยอด. (2562). *ปัญหารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารออมสินเขตน่าน จังหวัดน่าน* (การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- วิทวัส ถายา. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาลพบุรี* (ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ส.ส.ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สมิต ศัชนุกร. (2547). *การพูดต่อชุมชนมุสลิม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สิริกิติ์ ฐากูรกิจธนนท์. (2553). *การกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม รังสิต* (การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.