



ความพึงพอใจของลูกศานต์ต่อการใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

นายอรอดกร เจริญรบ

ดำนินธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๘



**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด**



**นายอรรถกร เจริญรบ**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต**

**สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง**

**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**

**พุทธศักราช ๒๕๔๕**

**ISBN 974-399-883-7**

B ๘๑๖๘

**CUSTOMERS' SATISFACTION TO OFFICE STAFF'S SERVICES OF BANK FOR  
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVE, KASET WISAI DISTRICT  
BRANCH, ROI-ET PROVINCE**

**MR. ATTAKORN CHAROENROB**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF GOVERNMENT  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B.E. 2549 (2006)  
ISBN 974-399-883-7**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

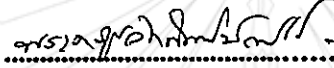
รียนักศึกษา : นายอรุณกร เจริญรบ

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. สมศักดิ์ คำศรี


อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : นายดี มาศเหลือง


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต


  
.....  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)      คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

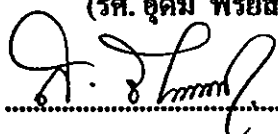
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
.....  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)      ประธานกรรมการ

  
.....  
(ผศ. ดร. สมศักดิ์ คำศรี)      อาจารย์ที่ปรึกษา

  
.....  
(นายดี มาศเหลือง)      อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

  
.....  
(รศ. อุดม พิริยสิงห์)      กรรมการ

  
.....  
(ผศ. พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)      กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title** : Customers' Satisfaction to Office Staff's Services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Kaset Wisai District Branch, Roi-Et Province

**Student's Name** : Mr. Attakorn Charoenrob

**Department** : Government

**Advisor** : Asst. Prof. Dr. Somsak Khumsri

**Co-Advisor** : Mr. Lee Martluang

---

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
.....  
**Dean of Graduate School**  
(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

**Thematic Committee**

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
.....  
**Chairman**  
(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

*Sakh*  
.....  
**Advisor**  
(Asst. Prof. Dr. Somsak Khumsri)

*Lee Martluang*  
.....  
**Co-Advisor**  
(Mr. Lee Martluang)

*Udom Piriyasing*  
.....  
**Member**  
(Assoc. Prof. Udom Piriyasing)

*S. Chaimusik*  
.....  
**Member**  
(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

**หัวข้อสารนิพนธ์** : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

**ชื่อนักศึกษา** : นายอรรถกร เจริญรบ

**สาขาวิชา** : รัฐศาสตร์การปกครอง

**อาจารย์ที่ปรึกษา** : ผศ. ดร. สมศักดิ์ คำศรี

**อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม** : นายลี มาตเหล็ก

**ปีการศึกษา** : ๒๕๕๘

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๒. เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยทำการรวบรวมเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เป็นลูกค้าด้านเงินกู้ และลูกค้าด้านเงินฝากจำนวน ๒๐๐ คน ด้วยแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติแบบพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลูกค้าเงินกู้หรือสินเชื่อกู้ และลูกค้าเงินฝากที่พนักงานของธนาคารฯ ให้บริการต่อลูกค้าอยู่นั้น ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจต่อพนักงานของธนาคารฯ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร, ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของธนาคารฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี และเมื่อสรุปถึงแนวทางความต้องการ โดยรวมของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของธนาคารฯ มี ๓ ประการ ดังนี้

๑. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน มีความต้องการให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน แนะนำลูกค้าที่มีปัญหาอยู่เสมอ ฯลฯ

๒. ด้านความสะดวกในการรับบริการ มีความต้องการให้พนักงานธนาคารบริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง บริการด้วยความพอใจรวดเร็ว และถูกต้อง บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และเต็มใจ ฯลฯ

๓. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร มีความต้องการให้ธนาคารแจ้งยอดเงินในบัญชีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการจากลูกค้า ฯลฯ

๗

**Thematic Title** : **Customers' Satisfaction to Office Staff's Services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Kaset Wisai District Branch, Roi-Et Province**

**Student's Name** : **Mr. Attakorn Charoenrob**

**Department** : **Government**

**Advisor** : **Asst. Prof. Dr. Somsak Khumsri**

**Co-Advisor** : **Mr. Lee Martluang**

**Academic Year** : **B.E. 2549 (2006)**

---

### **ABSTRACT**

This research aims to study the clients' satisfaction on the services of the clerks and officials of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Kasetvisai branch in Roi Et province, and to collect suggestions for service improvement. The data for the study were collected from 200 bank clients in loan department and deposit department. The data were analyzed in frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study indicated that the level of the clients' satisfaction in services they obtained from the bank staff was good. They were satisfied with information services, service facilities and the bank staff's human relation. The improvement that the clients expected from the bank was that:

1. The bank staff give more suggestions to clients and give a service to clients equally,
2. The bank clerks give a service to each client by queue list or running number and with a service mind, and
3. The bank informs the account balance to its clients regularly and the suggestion box should be installed in the bank.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ ก็เพราะได้รับความช่วยเหลือและความเมตตาจากครู อาจารย์ เพื่อน และหลาย ๆ ท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือมาด้วยดีโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้ อาทิ เช่น ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ คือ ผศ. ดร. สมศักดิ์ คำศรี, อาจารย์ดี มาศเหลือง ที่ปรึกษาร่วมสารนิพนธ์ และท่าน พระอาจารย์ฐานพลศักดิ์ กมโล (สมดี) ที่ได้ช่วยชี้แนะในการทำงานวิจัยนี้ จนสามารถทำให้สำเร็จลุล่วงลงไปด้วยดีทุกประการ คำแนะนำเพื่อชี้แนะแนวทางของท่านทั้งหลายเหล่านั้น ขอกราบขอบพระคุณมาไว้ ณ โอกาสนี้แก่ทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนในความสำเร็จในครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุก ๆ ท่านที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลืออยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้ เช่น นายอดิศักดิ์ ทุมอนันต์ เพื่อนร่วมรุ่นใน สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รวมทั้งอีกหลาย ๆ ท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนาม

คุณค่าแห่งงานสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอน้อมไว้เพื่อเป็นเครื่องสักการบูชาคุณของพระพุทธศาสนา อันเป็นสถาบันที่ให้โอกาสได้ประกาศเกียรติคุณนี้ พร้อมทั้งบิดา มารดา ครูและอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และให้ปัญญาในการดำเนินชีวิตมา ตลอดจนผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ได้ช่วยสนับสนุนเสียสละทั้งกายและแรงใจด้วยดีเสมอมา ขอทุกท่านทั้งหลายเหล่านั้น จงเป็นผู้มีส่วนภาคภูมิใจในผลที่เกิดจากความสำเร็จในครั้งนี้ด้วยทุกท่าน



นายอรรถกร เจริญรบ  
๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๕



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๔ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๔</b>
๒.๑ ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๔
๒.๑.๑ ความหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๔
๒.๑.๒ ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๕
๒.๑.๓ ลักษณะของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๖
๒.๑.๔ ประเภทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๕
๒.๑.๕ ประโยชน์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๖
๒.๒ ทฤษฎีความพึงพอใจ	๑๖
๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๑๖
๒.๒.๒ ความเป็นมาของความพึงพอใจ	๒๑
๒.๒.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ	๒๔
๒.๒.๔ ประเภทของความพึงพอใจ	๒๗
๒.๓ ทฤษฎีการบริการ	๒๕
๒.๓.๑ ความหมายของการให้บริการ	๒๕

	จ
๒.๓.๒ ความสำคัญของการให้บริการ	๓๑
๒.๓.๓ การเลือกใช้วิธีการให้บริการ	๓๕
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและมนุษย์สัมพันธ์	๓๗
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๙
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๒
<b>บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>๔๓</b>
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๓
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๔
๓.๓ วิธีการสร้างเครื่องมือ	๔๕
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๖
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๔๖
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>๔๗</b>
๔.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบคำถาม	๔๗
๔.๒ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร	๔๘
<b>บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๖๕</b>
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๖๕
๕.๒ อภิปรายผล	๗๔
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๗๖
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๗๖
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๗๖
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๗๗</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	๘๐
ภาคผนวก ข หนังสือราชการที่ออกระหว่างวิจัย	๘๒
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	๘๔
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>๙๐</b>

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ ๑	เปรียบเทียบลักษณะที่ควรแสดง และลักษณะที่ไม่ควรแสดง	๓๔
ตารางที่ ๒	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของลูกค้า	๔๔
ตารางที่ ๓	ประเภทของผู้ใช้บริการ	๔๖
ตารางที่ ๔	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	๔๘
ตารางที่ ๕	พนักงานมีทัศนคติไมตรีที่ดีต่อลูกค้า	๔๘
ตารางที่ ๖	พนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ	๔๘
ตารางที่ ๗	พนักงานมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน	๕๐
ตารางที่ ๘	พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า	๕๐
ตารางที่ ๙	พนักงานให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้า	๕๑
ตารางที่ ๑๐	พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	๕๑
ตารางที่ ๑๑	พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	๕๒
ตารางที่ ๑๒	พนักงานให้เกียรติลูกค้า	๕๒
ตารางที่ ๑๓	พนักงานกล่าวคำขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ	๕๓
ตารางที่ ๑๔	พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	๕๓
ตารางที่ ๑๕	พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๕๔
ตารางที่ ๑๖	จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	๕๔
ตารางที่ ๑๗	การให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	๕๕
ตารางที่ ๑๘	ธนาคารได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆไว้บริการลูกค้า	๕๖
ตารางที่ ๑๙	ธนาคารอนุญาตให้ลูกค้าบางกรณี	๕๖
ตารางที่ ๒๐	ธนาคารจัดที่จอดรถแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ	๕๗
ตารางที่ ๒๑	ธนาคารจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ารอรับบริการอย่างเพียงพอ	๕๘
ตารางที่ ๒๒	ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	๕๘
ตารางที่ ๒๓	ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่างๆอย่างต่อเนื่อง	๕๘
ตารางที่ ๒๔	ธนาคารมีเอกสารแนะนำ ชี้แจงผลประโยชน์ ที่ลูกค้าจะได้รับ	๕๘
ตารางที่ ๒๕	ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า	๖๐
ตารางที่ ๒๖	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและทันสมัย	๖๐
ตารางที่ ๒๗	ธนาคารมีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้า	๖๑



ตารางที่ ๒๘	ธนาคารมีหนังสือ เอกสาร สำหรับลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๖๒
ตารางที่ ๒๙	ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ of ธนาคารอย่างทั่วถึง	๖๒
ตารางที่ ๓๐	ธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ	๖๓
ตารางที่ ๓๑	ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการโดยรอบประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๖๔
ตารางที่ ๓๒	ธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยออกกร่วมประชุม กลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้านและตำบลอยู่เสมอ	๖๔
ตารางที่ ๓๓	แสดงความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์ การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน	๖๕
ตารางที่ ๓๔	แสดงความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์ การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านความสะดวกในการรับบริการ	๖๖
ตารางที่ ๓๕	แสดงความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และ สหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านการรับบริการข้อมูลข่าวสาร	๖๗



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. ๒๕๐๕ สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่หลัก ๒ ประการ คือ การให้บริการสินเชื่อ และบริการรับฝากเงิน เพื่อระดมเงินออมเป็นทุนในการขยายให้บริการสินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกร นอกจากการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้ว ธนาคารยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลเป็นกรณีเร่งด่วนอีกด้วย เช่น การรับจำนำข้าวเปลือก การจัดหาปุ๋ยเคมีราคาถูกลงให้แก่เกษตรกร การให้สินเชื่อแทนส่วนราชการ การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร

งานต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้ ถือได้ว่าเป็นงานให้บริการประเภทหนึ่งที่ต้องเกี่ยวข้องกันระหว่างประชาชน กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ความเกี่ยวข้องกันต่าง ๆ ของงานที่จะดำเนินไปได้นั้นยังต้องอาศัยบุคคล คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่จะเป็นผู้ดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น งานในด้านเอกสาร หรืองานในด้าน การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ งานต่าง ๆ เหล่านี้ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนหรือลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการอยู่เสมอ หากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้าไม่ราบรื่น ขาดไมตรีจิตและความเอื้อเฟื้อที่ดีต่อกันแล้ว ปัญหาความไม่เข้าใจกันต่าง ๆ ก็อาจจะเกิดขึ้นได้ง่าย มีผลเสียต่อกันทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะพนักงานเจ้าหน้าที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ถือว่าเสียหายรุนแรงมากต่อความรู้สึกของลูกค้าในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งในอดีตที่ผ่านมามักได้รับการคำหนิจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ถึงการปฏิบัติตนของพนักงานธนาคารฯ ที่ประพฤติดนไม่สอดคล้องกับหลักการให้การบริการที่ดี แม้ในปัจจุบันนี้ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ก็ยังมีเกิดขึ้นอยู่เสมอระหว่างพนักงานของธนาคารฯ กับลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการของธนาคารฯ

ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวในอดีต ในปัจจุบัน หรือแนวโน้มในอนาคตข้างหน้าก็ยังมีทำที่ว่าจะยังไม่หมดไปเสียทีเดียว เพราะตราบโคที่มนุษย์ยังเป็นสัตว์สังคม และยังคงพึ่งพาอาศัยเกื้อกูลกันอยู่โดยความเป็นธรรมชาติ ปัญหาเหล่านี้ก็ยังคงนำมากล่าวถึงอยู่เสมอ และยังคงได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ตามภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อให้ทุก ๆ ฝ่ายได้ตระหนักและเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติที่เป็นอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านั้นให้ดีขึ้น

ด้วยปัญหาและความสำคัญดังกล่าวมาแล้วนี้ จึงทำให้เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะต้องตระหนักและศึกษา เพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกค้า หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้ได้มากที่สุด เพราะนั่นคือ เป้าหมายอันสูงสุดที่จะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในหน่วยงานนั้น เพราะหลักในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าทุกประเภทนั้น ต้องอาศัยลูกค้าเป็นฐานในการสร้างความเจริญเติบโต หากงานบริการใดปฏิเสธลูกค้าของตน ก็เท่ากับเป็นการปฏิเสธที่จะเลือกเดินไปบนเส้นทางของความสำเร็จและบนความเจริญเติบโตของอาชีพที่ตนเองกำลังดำเนินอยู่

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดว่า มีแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจอย่างไร ที่พนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้มีความเจริญเติบโต และมีความมั่นคงก้าวหน้าต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อศึกษา ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ ทั้งประเภทสินเชื่อ(เงินกู้) และลูกค้าประเภทเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดปี ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๒๖๐ คน โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างไม่เป็นสัดส่วน (Non-Proportional Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๐๐ คน



### ๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ในจังหวัดร้อยเอ็ด ๓ ด้าน คือ

- ๑) มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน
- ๒) ความสะดวกในการรับบริการ
- ๓) การบริการข้อมูลข่าวสาร

### ๑.๔ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากทัศนคติ และความสนใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เป็นได้ทั้งในทางดีและในทางที่ไม่ดี

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของพนักงานธนาคารฯ เช่น ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการความสะดวกในการให้บริการ ฯลฯ

ลูกค้าเงินกู้ หมายถึง ลูกค้าที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ลูกค้าเงินฝาก หมายถึง ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๓ นำผลจากการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการต่อลูกค้า ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ ดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ๒.๒ ทฤษฎีความพึงพอใจ
- ๒.๓ ทฤษฎีการบริการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและมนุษย์สัมพันธ์
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ สรุปแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### ๒.๑ ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

##### ๒.๑.๑ ความหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ได้มีผู้ให้ความหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเอาไว้ว่า

“ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ที่เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. ๒๕๐๕ สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่หลัก ๒ ประการ คือ การให้บริการสินเชื่อ และบริการรับฝากเงิน เพื่อระดมเงินออมเป็นทุนในการขยายให้บริการสินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกร หรืออาจได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล เป็นกรณีเร่งด่วนอีกด้วย เช่นการรับจำนำข้าวเปลือก การจัดหาปุ๋ยเคมีราคาถูกให้แก่เกษตรกร การให้สินเชื่อแทนส่วนราชการ การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกรฯ”

---

\* สาวิตรี กิ่งมณี, “ทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ : ศึกษาเฉพาะสาขาท่าตูม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๕๗.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง “ธนาคารที่ดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด และดำเนินการตามจุดประสงค์ของการจัดตั้งธนาคารนั้น โดยมีหน้าที่หลัก ๒ ประการ คือ การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรวมเงินออม และบริการรับฝากเงิน เพื่อระดมเงินออมเป็นทุนในการขยายให้บริการสินเชื่อการเกษตร แก่การเกษตรกร”<sup>๒</sup>

“ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารที่ดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับจัดการบริหารของธนาคาร และเพื่อดำเนินการแก่ลูกค้าที่เป็นเกษตรกรที่อยู่ในประเทศไทย”

จากความหมายต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงสรุปได้ว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. ๒๕๐๘ สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่หลัก ๒ ประการ คือ การให้บริการสินเชื่อ และบริการรับฝากเงิน หรือกระทำความนโยบายเร่งด่วนของรัฐในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

#### ๒.๑.๒ ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ในปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แนวความคิดที่จะตั้งธนาคารของชาวนาชาวไร่ หรือ “ธนาคารเกษตร” ขึ้น เพื่อช่วยปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกรเนื่องจากเกษตรกรมีเงินทุนไม่เพียงพอสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างฤดูกาลเพาะปลูก แต่ในขณะนั้นรัฐบาลยังมีปัญหาด้านเงินทุนในการจัดตั้งธนาคาร ประกอบกับสหกรณ์การเกษตรในรูปของสหกรณ์เงินทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัมมาจล จำกัด และจากพระคลังออมสิน เกษตรกรซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ จึงได้อาศัยเงินทุนจากสหกรณ์เพื่อนำไปใช้ลงทุนประกอบอาชีพการเกษตรของตน ความคิดที่จะจัดตั้งธนาคารเกษตรหรือธนาคารชาวนาในครั้งนั้นจึงได้เลิกล้มไป นับจากปี พ.ศ. ๒๔๕๐ เป็นต้นมา กิจการสหกรณ์เริ่มมีความเจริญเติบโตขึ้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการ สหกรณ์ เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทย จนกระทั่งในปี พ.ศ. ๒๕๐๘ รัฐบาลได้ทบทวนและพิจารณาการจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่เพื่อให้ทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์โดยมีเหตุผลดังนี้

๑) ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้นขณะที่ยังมีเกษตรกรที่มีใช้สมาชิกสหกรณ์อีกเป็นจำนวนมากที่ต้องการเงินกู้ซึ่งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจหน้าที่ให้กู้ได้

<sup>๒</sup>ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รายงานบุคคล-งบกำไรขาดทุน, (กรุงเทพมหานคร : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ๒๕๔๕), หน้า ๕๑.

<sup>๓</sup>ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รัฐจัก ชกศ., (กรุงเทพมหานคร : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, มปป.), หน้า ๑๕.



๒) ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบระยะยาวหรือปานกลาง แต่เกษตรกรมีความต้องการเงินกู้เพื่อผลิตผลระยะเป็นอันมาก

๓) ธนาคารเพื่อการสหกรณ์มิได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ (Supervised Credit) และยังไม่มีการดำเนินงานใดทำหน้าที่ได้<sup>๔</sup>

ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐบาลจึงได้ให้มีการตราพระราชบัญญัติจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) พ.ศ. ๒๕๐๕ โดยมีวัตถุประสงค์ ให้ความช่วยเหลือทางการเงินภายใต้ขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ดังกล่าว ครอบคลุมถึงการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑) ให้เงินกู้แก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร

๒) กำประกันเงินกู้ที่บุคคลดังกล่าวในข้อ ๑ กู้จากสถาบันการเงินอื่นทั้งนี้ตามกำหนดไว้ในข้อบังคับของธนาคาร

๓) จัดหาเงินทุน เพื่อใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร

๔) จัดให้ได้มาซึ่งการถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครองเช่า หรือ ให้เช่า เช่าซื้อ หรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิจากการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนอง หรือรับจำนอง จำนำ หรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์

๕) รับฝากเงินจากบุคคลทั่วไป

๖) ให้กู้เงินแก่ผู้ฝากเงิน หรือบุคคลหนึ่ง บุคคลใดที่ผู้ฝากเงินยินยอม ภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน ออก ซื้อ หรือขายค้ำเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด รวมทั้งเก็บเงินตามค้ำเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมือดังกล่าว

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร “เริ่มดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๐๕ โดยมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง สำนักงานใหญ่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตั้งอยู่เลขที่ ๔๖๕ ถนนนครสวรรค์ (นางเลิ้ง) แขวงจตุรลดา เขตคูสิต กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๐๐ โดยมีสำนักงานสาขาและหน่วยอำเภอตั้งอยู่ในจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักรไทย รวม ๕๘๖ สาขา และ ๘๘๖ หน่วยอำเภอเมื่อ (สิ้นปีบัญชี ๒๕๔๗)”<sup>๕</sup>

คณะกรรมการธนาคารมีจำนวนทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๑ คนเป็นผู้กำหนด นโยบายและควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของธนาคาร โดยมีคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ประธานกรรมการ และตัวแทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นกรรมการ เช่น

<sup>๔</sup>ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รายงานงบดุล-งบกำไรขาดทุน, อ้างแล้ว, หน้า ๑๔๒.

<sup>๕</sup>ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รั้งัก ชกส., อ้างแล้ว, หน้า ๘๒.

ผู้แทนจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, ผู้แทนจากสำนักนายกรัฐมนตรี, ผู้แทนจากกระทรวงการคลัง, ผู้แทนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์, ผู้แทนจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร, ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นกรรมการและเลขานุการ ฯลฯ โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. การให้บริการด้านสินเชื่อ

๒. และบริการรับฝากเงิน เพื่อระดมเงินออมเป็นทุนในการขยายให้บริการสินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกร นอกจากการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้ว ธนาคารยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลเป็นกรณีเร่งด่วนอีกด้วย เช่นการรับจำนำข้าวเปลือก การจัดหาปุ๋ยเคมีราคาถูกให้แก่เกษตรกร การให้สินเชื่อแทนส่วนราชการ การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร ฯลฯ

ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงถือได้ว่าเริ่มพัฒนามาจากรูปแบบของการเป็นสหกรณ์และเริ่มมีความเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๕๐ เป็นต้นมา รัฐบาลจึงได้ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนอำนวยความสะดวกสหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทย และได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ร.ก.ส.) ขึ้น นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา และได้มีการขยายสาขาไปทั่วประเทศไทย จนถึงปัจจุบันที่มีรวมถึง ๕๘๖ สาขา และ ๘๘๖ หน่วยอำเภอ

ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ฯ จังหวัดร้อยเอ็ด

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๓๕ มีพื้นที่ดำเนินงานที่ต้องรับผิดชอบใน ๑๓ ตำบล ๑๒๕ หมู่บ้าน แบ่งเป็น ๒ หน่วยอำเภอ คือ หน่วยอำเภอ -เกษตรวิสัย ๑ และหน่วยอำเภอเกษตรวิสัย ๒ โดย นายสมเกียรติ เปี่ยมมหกุล เป็นผู้จัดการสาขา ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น ๓๑ คน โดยให้บริการด้านสินเชื่อภาคการเกษตร สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตร และบริการรับฝากเงินในเขตท้องที่อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระยะยาว การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัยจะขยายการให้บริการไปสู่เกษตรกรมากยิ่งขึ้น จากนโยบายของธนาคารจะเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญแก่ลูกค้าซึ่งถือว่าลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร และทำให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ผู้ที่ติดต่อกับธนาคารจะเข้ามาเพื่อใช้บริการ พนักงานธนาคารทุกคนคือผู้ให้บริการ ฉะนั้นการให้บริการที่ดีกับลูกค้า การบริการให้ลูกค้า สำเร็จตามจุดมุ่งหมายและประทับใจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคาร ซึ่งในการให้บริการของธนาคารนั้นครอบคลุมถึงการให้บริการหลัก ๔ ด้าน คือมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน ความสะดวกในการรับบริการ การบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ประกอบการ

ความพึงพอใจเป็นผลของกระบวนการทางสังคมประภคิต (Socialization) มีอิทธิพลเหนือการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ สภาพการณ์ กลุ่มคน และบุคคลอื่นๆ ถ้าเราทราบถึงความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของเขาต่อสิ่งนั้นๆ ได้ดีกว่าที่เรา ไม่ทราบความพึงพอใจของเขา ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญมาก เพราะจะมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคาร โดยตรงทั้งในระยะสั้น และระยะยาว สาเหตุอีกประการหนึ่ง ธนาคารหรือสถาบันที่ให้บริการด้านการเงิน ในอำเภอเกษตรวิสัยมีจำนวนถึง ๓ แห่ง คือ “ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเกษตรวิสัย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ ให้บริการด้านรับฝากเงิน และบริการด้านสินเชื่อแก่บุคคลทั่วไป ซึ่งต่างก็มีการให้บริการประเภทต่างๆมากมาย เพื่อดึงดูดให้บุคคลทั่วไปมาใช้บริการของสถาบันของตน ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันกันขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการรายใหม่ และรักษารายผู้ใช้บริการรายเก่าให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ และเป็นผู้ใช้บริการของสถาบันของตนตลอดไป ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าต้องการศึกษาความพึงพอใจ และความ ต้องการในการรับบริการของลูกค้าธนาคาร ที่มีประเภทการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับใด และแตกต่างกันหรือไม่เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารในการวางแผนบริหารจัดการใช้ทรัพยากรต่างๆของธนาคาร ซึ่งจะทำให้สามารถแข่งขันกับสถาบันแห่งอื่นๆ ได้และบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่อไป”<sup>๖</sup>

ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จึงได้ถือว่เป็นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาย่อยในระดับอำเภอ ที่เปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๑๕ นับจนถึงเวลาปัจจุบันนี้เป็นเวลาที่นานกว่าสิบปีแล้ว ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบในด้าน การให้สินเชื่อแก่เกษตรกร และการบริการในด้านรับฝากเงินแก่ประชาชนจนเป็นที่ยอมรับ และสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้านั้นเป็นที่เชื่อถือได้ถึงปัจจุบัน

#### ๒.๑.๓ ลักษณะของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ลักษณะของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่จะได้กล่าวถึงต่อไปนี้ จะเป็นการพิจารณาคุณภาพในด้านการทำงานของธนาคาร ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรดังต่อไปนี้คือ

<sup>๖</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๒.

ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์ มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริม อาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงาน ของเกษตรกร กลุ่ม เกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่ม เกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถ ประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องใน การเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ ให้แก่ ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้ บริการรับ ฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย วิสัยทัศน์ เป็นธนาคารพัฒนาชนบท ที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน<sup>๓</sup>

จากข้อความที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จะเห็นการแบ่งลักษณะของงานที่รับผิดชอบออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ การให้สินเชื่อแก่กลุ่ม เกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร และการให้บริการรับ ฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ดังนั้น ลักษณะของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จึงแบ่งออกได้ ๒ ลักษณะ คือ

#### ๑) บริการสินเชื่อ

การให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ การให้กู้เงินแบบ กำกับและแนะนำ (Supervised Credit) เพื่อช่วยให้เกษตรกรลูกค้านำเงินไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่าง เต็มที่ โดยพนักงานธนาคาร จะออกไปตรวจสอบควบคุมการใช้เงินกู้ของลูกค้าให้เป็นไปตามแผนงาน ในกรณีที่ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาที่ใกล้บ้าน สำหรับในกรณีที่มีปัญหา อุปสรรคต่อการชำระหนี้ พนักงานควรก็จะให้คำแนะนำ แก้ไขด้วยการ ผ่อนเวลาชำระหนี้ และการผลัดชำระเงินรายงวดต่อไป

การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน หมายถึง การให้เงินแก่เกษตรกร โดยตรงซึ่งเกษตรกรจะ กู้เงิน จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้จะต้องเป็น ลูกค้านธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ด้วยการขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำสาขาทั้งนี้เกษตรกรไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ใดๆ ในการขอขึ้นทะเบียนเพียงแต่ไปแจ้งความประสงค์ต่อพนักงานของธนาคาร ที่สาขาหรือ หน่วยงานใด ซึ่งตั้งอยู่ในท้องที่ที่เกษตรกรผู้นั้นมีถิ่นที่อยู่พนักงานธนาคาร จะให้ความช่วยเหลือแนะนำวิธีการต่าง ๆ ในการเข้าเป็นลูกค้าและให้จัดตั้งกลุ่มลูกค้าขึ้น หรือเข้าร่วมในกลุ่มลูกค้าขึ้น หรือเข้า ในกลุ่มลูกค้าที่มีอยู่เดิม เงินกู้สำหรับเกษตรกรรายคน ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การเกษตรเงินกู้เพื่อชำระหนี้หรือ ใถ่ถอน หรือรองรับ โอนคืนที่ดินการเกษตร

<sup>๓</sup> ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รายงานงบดุล-งบกำไรขาดทุน, อ้างแล้ว, หน้า ๑๒๗.



(๑) เงินกู้เพื่อค่าใช้จ่ายในการใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตร ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าเมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ย ยาป้องกันกำจัดศัตรูพืชหรือสัตว์ อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตร ค่าเครื่องมือการเกษตร ค่าน้ำมัน ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการเกษตร ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซื้อ ปศุสัตว์ หรือสัตว์ปีก หรือสัตว์น้ำเพื่อเลี้ยงไว้ขาย ค่าจ้างเกี่ยวกับการเกษตร ค่าใช้จ่ายในการเตรียมเพื่อขาย แปรรูปผลิตผลการเกษตรเพื่อขาย ค่าเช่าเกี่ยวกับการเกษตรเฉพาะที่ต้องชำระด้วยเงินสด ค่าภาษีอากรเกี่ยวกับการเกษตร ค่าบริการต่างๆเกี่ยวกับการเกษตรและค่าใช้จ่ายของครัวเรือน ตามโครงการบัตรสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขเป็นต้น เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตร สำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่งๆ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก” คือเงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตรอย่างเดียว หรือหลายอย่าง ซึ่งลูกค้าในกลุ่มเดียวกันทุกคนหรือเป็นส่วนใหญ่ทำการผลิต โดยลงมือทำการเพาะปลูก เก็บเกี่ยวและขายในเวลาใกล้เคียงกัน และสามารถชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นในเวลาใกล้เคียงกันได้

(๒) เงินกู้เพื่อการลงทุนในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

(๓) เงินกู้เพื่อรอการขายผลิตผลการเกษตรเงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลิตผลไว้รอราคาได้โดยไม่ต้องขายในช่วงที่ผลิตผลออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก และมีราคาต่ำ โดยเกษตรกรจะได้รับเงินกู้เป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างรอการผลิตผล และทั้งนี้เกษตรกรจะต้องใช้ผลิตผลการเกษตรของตนเป็นประกัน การชำระเงินกู้

(๔) เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิม

(๕) เงินกู้เพื่อการประกอบอาชีพอื่น<sup>๕</sup>

## ๒) บริการรับฝากเงิน

เพื่อระดมเงินออมเป็นทุนในการขายให้บริการสินเชื่อการเกษตร แก่เกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีบริการรับฝากเงินจากบุคคลทั่วไปและจากนิติบุคคลต่าง ๆ เช่นเดียวกับธนาคารอื่น สำหรับผู้ฝากที่ฝากเงินประเภทออมทรัพย์กับธนาคารจะได้รับสิทธิพิเศษยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากประเภทต่าง ๆ มีดังนี้

### (๑) เงินฝากออมทรัพย์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ใช้สมุดคู่ฝากและไม่ใช้สมุดคู่ฝากไว้ดังนี้

#### ก. แบบใช้สมุดคู่ฝาก

- ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า ๕๐ บาท

<sup>๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๕.

- ทิศคอกเบี้ยทบต้นให้ทุกเดือนกันยายน และมีนาคม
- มอบสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานแสดงการรับฝาก-ถอนเงินและยอดเงินคงเหลือ

#### ข. แบบไม่ใช้สมุดคู่ฝาก

- ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า ๕๐ บาท
- ทิศคอกเบี้ยทบต้นให้ทุกเดือนกันยายน และมีนาคม
- การถอนใช้สมุดใบถอนเงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก

ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงิน โดยทั่วไปสามารถถอนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารไปใช้จ่ายได้โดยสะดวกรวดเร็ว โดยธนาคารจะทศคอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงินตามจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีเป็นรายวัน และจะนำคอกเบี้ยทบเป็นค้เงินให้ทุก ๆ ๖ เดือน คือเดือนกันยายนของทุกปี

#### (๒) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

##### ก. บริการเงินออมทรัพย์ทวีโชค

เป็นบริการเงินฝากที่ผู้ฝากจะมีโอกาสรับทั้งคอกเบี้ยและโชคจากรางวัลต่างๆที่ธนาคารกำหนดขึ้น โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์การใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคไว้ดังนี้

- ผู้ฝากต้องเป็นบุคคลทั่วไป
- เปิดบัญชีฝากเป็นรายบุคคล ประเภทบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของบัญชีเท่านั้น
- อัตราคอกเบี้ยจะต่ำกว่าอัตราคอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ปกติร้อยละ ๑
- ธนาคารจะออกบัตรจับรางวัล จำนวน ๑ ใบต่อทุกๆเงิน

ฝาก คงเหลือจำนวน ๒,๐๐๐ บาท ที่มีระยะเวลาฝากติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๓ เดือน นับจากวันที่ฝากจนถึงวันตัดยอดเงินฝากตามที่ธนาคารกำหนด

- ธนาคารจะติดประกาศรายชื่อของผู้มีสิทธิรับของรางวัลไว้ที่สำนักงาน  
ธ.ก.ศ. จังหวัดและสาขาอำเภอทุกสาขาในสังกัด

- การรับรางวัล ต้องมารับด้วยตัวเองพร้อมนำบัตรประจำตัวประชาชน และสมุดคู่บัญชีเงินฝากที่มียอดคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท มาแสดงด้วย

##### ข. บริการเงินฝากออมทรัพย์ธนาทวิสิน

บริการเงินฝากที่ผู้ฝากมีโอกาสได้รับทั้งคอกเบี้ยและโชคจากการออกรางวัลจำนวน ๒๗๖ รางวัล มีมูลค่ารวม ๑๕ ล้านบาท โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์การใช้บริการไว้ดังนี้

- ราคาหน่วยละ ๕๐๐ บาท
- ระยะเวลาการฝากสลากออมสินทรัพย์ทวิสิน ๓ ปี

- สลากออมทรัพย์ทวีสินทุกฉบับ มีสิทธิออกรางวัล ๑๒ ครั้ง โดยออกรางวัล ทุก ๆ ๓ เดือน รวมปีละ ๔ ครั้ง

- กำหนดรางวัลทุกวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนแล้วแต่จะตรงกับหมวดใดปัจจุบัน ธนาคารได้เปิดรับฝากออมทรัพย์ทวีสินถึงหมวด ฉ ซึ่งจะออกรางวัล ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๕๕ เป็นต้นไป และออกทุกๆ ๓ เดือนหลังจากนี้ (เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม และมกราคม)

- การขอรับรางวัล รางวัลที่ ๑ รับ ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสำนักงานใหญ่ ส่วนรางวัลอื่นๆรับได้ ณ. สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาที่รับฝากเงิน โดยจะขอรับรางวัลได้หลังจากออกรางวัล ๗ วัน และหากไม่มารับ รางวัลในแต่ละงวด ธนาคารจะจ่ายเงินคืนเมื่อผู้ฝากมาไถ่ถอน

- คุณสมบัติของบัตรออมทรัพย์ทวีสิน

สามารถเป็นหลักประกันเงินกู้ได้

สามารถโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้อื่นได้

- การถอนเงินฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน จะต้องติดต่อ ณ. สำนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาที่รับฝาก ซึ่งครบกำหนด ๓ ปี จะได้รับคืนทุน พร้อมดอกเบี้ยหน่วยละ ๕๒๐ บาท ในกรณีถอนคืนก่อนกำหนดจะไม่ได้รับดอกเบี้ยการถอนเงินฝาก กระทำได้ภายในวันรับฝาก ๓ เดือน โดยจะถอนเพียงบางส่วนก็ได้

- การโอนกรรมสิทธิ์ จะต้องโอนกรรมสิทธิ์ทั้งฉบับ โดยผู้รับ โอนและผู้โอน ต้องทำหนังสือโอนกรรมสิทธิ์ ณ. สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาที่ รับฝากและผู้รับโอนต้องมีเอกสารสำคัญแสดงตัวด้วย สำหรับการออกบัตรใหม่ให้แก่ผู้รับโอน ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น

- กรณีสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชำรุด หรือสูญหาย ธนาคารจะออกสลากฉบับ ใหม่ให้โดยใช้เลขบัตรเดิม แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมครั้งละ ๕๐ บาท

#### ค. การออมเงินเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชาวไทยมุสลิม ออมเงินเพื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ นครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ออมเงินประเภทออมทรัพย์ (ไม่มีดอกเบี้ย) กับธนาคาร ทุกสาขา โดยแจ้ง ความประสงค์ขอเข้าร่วม โครงการ ส่งเสริมเงินออมเพื่อการไปประกอบพิธีฮัจญ์

- เปิดบัญชีรักษาทรัพย์เป็นรายเดือนๆ ละ ๕๐๐-๑,๐๐๐ บาทเป็นเวลา ๖๐- ๑๒๐ เดือน หรือตามความสะดวก วงเงินประมาณ ๖๐,๐๐๐ บาท ก่อนเดือนรอมดอนของปีเดินทาง ไปประกอบพิธีฮัจญ์

- เมื่อออมเงินครบจำนวน ๖๐,๐๐๐ บาท ธนาคารจะแจ้งผู้เข้าร่วมโครงการทราบ เพื่อเลือกผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ (แชะห์) และเตรียมตัวเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์
- ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับชุดประกอบพิธีฮัจญ์จากธนาคาร (เอีชะห์หรือ หรีอ ตะละกง) ฟรี
- ได้รับบริการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ในช่วงเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ (วงเงินประกัน ๑๐๐,๐๐๐ บาท) ฟรี
- ได้รับเอกสารคำแนะนำการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ฟรี

#### ง. บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษไว้ดังนี้ ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ฝาก/ถอน แต่ละครั้งไม่ต่ำกว่าครั้งละ ๑,๐๐๐ บาท ถอนคืนเงินได้เดือนละ ๑ ครั้ง ถัดถอนคืนเงินตั้งแต่ครั้งที่ ๒ เป็นต้นไปในเดือนเดียวกันจะต้องเสียค่าธรรมเนียมร้อยละ ๑ ของจำนวนเงินที่ถอน แต่ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ บาท ได้รับดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าเงินออมทรัพย์ปกติของเงินฝากคงเหลือต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราปกติคิดดอกเบี้ยทบต้นทุกเดือนกันยายน และมีนาคม เมื่อถอนเงินแล้วไม่มียอดเงินคงเหลือจะถูกปิดบัญชีโดยอัตโนมัติ

#### (๓) เงินฝากประจำ

เป็นบริการเงินฝากประเภทมีกำหนดระยะเวลาการฝากเงินตั้งแต่ ๓ เดือนขึ้นไปซึ่งจะได้รับอัตราดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่นๆ โดยแบบใช้สมุดคู่ฝากและแบบใช้ใบรับฝากซึ่งมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- ก. ฝากแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ บาท
- ข. ได้รับอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ปกติ และต้องเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝากอัตราร้อยละ ๑๕ ของดอกเบี้ยที่ได้รับ
- ค. การถอนเงินฝาก ก่อนครบกำหนดจะได้รับดอกเบี้ยในอัตราเท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ แต่ถ้าระยะเวลาฝากไม่ถึง ๓ เดือน จะไม่ได้รับดอกเบี้ย ถ้าฝากเงินเกิน ๓ เดือนขึ้นไปจึงจะได้รับดอกเบี้ย ธนาคารมีบริการ ๒ แบบ ด้วยกันคือ
  - แบบใช้สมุดคู่ฝาก ธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงินซึ่งจะบันทึกรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีที่เกี่ยวข้อง และแสดงจำนวนเงินรวมคงเหลือ ที่ฝากไว้กับธนาคาร ให้ลูกค้าผู้ฝากยึดถือไว้เป็นหลักฐาน
  - แบบใช้บัตรเงินฝากประจำ เป็นบัตรเงินฝากประจำ ชนิดเปลี่ยนมือไม่ได้ ซึ่งธนาคารจะออกให้แก่ผู้ฝากไว้เป็นหลักฐานในการฝากเงินทุกครั้ง



**(๔) เงินฝากกระแสรายวัน**

เป็นบัญชีเงินฝากที่ใช้เช็คในการถอนเงิน ซึ่งมีข้อกำหนดดังนี้

ก. ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

ข. ไม่ให้ดอกเบี้ยเงินฝาก

ค. ใช้เช็คในการถอนเงินจากบัญชี

เงินฝากประเภทนี้จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงิน ในการจับจ่ายใช้สอยเงิน โดยไม่ต้องเตรียมเงินสดสำรองไว้ ซึ่งอาจจะไม่ปลอดภัย และไม่ต้องเสียเวลานับเงินสด โดยสามารถจ่ายเงินเป็นเช็คแทนได้ เหมาะสำหรับนักธุรกิจ บริษัท ห้างร้าน และนิติบุคคลต่างๆที่มีความประสงค์จะออกเช็คในการชำระเงิน

**(๕) เงินสิทธิและบริการพิเศษสำหรับผู้ฝาก**

ผู้ฝากเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นอกจากเป็นการออมเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และได้รับดอกเบี้ยตามควรที่จะได้รับแล้วยังมีสิทธิและบริการต่างๆ ที่ธนาคารจัดไว้ให้สำหรับผู้ฝากเงินด้วย ซึ่งมีดังนี้

ก. การสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ผู้ฝากเงิน (ฌ.ก.ฝ.) ของธนาคาร ซึ่งเป็นสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ธนาคาร ให้การสนับสนุนจัดตั้งและดำเนินงานซึ่งมีความมั่นคงเชื่อถือได้

ข. การประกันอุบัติเหตุบุคคล กับบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียง ซึ่งร่วมโครงการกับ ธนาคาร โดยผู้ฝากเงินจะเสียเบี้ยประกันในอัตราที่ต่ำพิเศษ และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการดังกล่าว ผ่านธนาคาร

ค. การให้กู้เงินโดยใช้เงินฝากเป็นประกัน สำหรับผู้ฝากเงินประเภทประจำ ซึ่งหากมีความจำเป็นต้องการใช้เงิน สามารถขอกู้เงินจากธนาคารได้โดยไม่ต้องถอนเงินฝากประจำ หรือหากต้องการใช้เงินฝากค่าประกันการกู้เงินของบุคคลอื่นก็ทำได้เช่นกัน “การให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ออกหนังสือค้ำประกัน โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน หากผู้ฝากต้องการหนังสือค้ำประกันการทำงานการประมูลซื้อขาย การรับจ้างทำสิ่งของ การรับจ้างก่อสร้าง สามารถขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันดังกล่าวได้ไม่เกิน ๘๐ % ของจำนวนเงินฝาก ของบัญชีฝากประจำบริการอย่างอื่นสำหรับผู้ฝาก ได้แก่ การออกเช็คเชิรเช็ค หรือตัวแลกเงิน”<sup>๕</sup>

<sup>๕</sup> จุรีพร อึ้งเจริญพัฒนา, “ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดบุรีรัมย์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๗๕-๗๕.

จากลักษณะของการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังกล่าวมาแล้วนั้น เป็นการทำหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน โดยถือว่าเป็นหน้าที่โดยปกติของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ได้มีส่วนในการช่วยเหลือเกษตรกร ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศและยังมีฐานะยากจนกันเป็นส่วนมาก เพราะธนาคารจะใช้เงินทุนที่รับฝากนี้เป็นทุนหมุนเวียนให้กู้แก่เกษตรกร เพื่อไปประกอบอาชีพการเกษตร หรือเกี่ยวเนื่องกับการเกษตร โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เป็นธรรม ทำให้เกษตรกรสามารถมีทุนประกอบอาชีพโดยไม่ต้องอาศัยเงินกู้ยืมนอกระบบ ที่มีอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูงอีกต่อไป

นอกจากการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีหน้าที่ในด้านของการให้บริการแก่ภาคของประชาชนดังกล่าวแล้ว ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลเป็นกรณีเร่งด่วนอีกด้วย เช่น การรับจำนำข้าวเปลือก การจัดหาปุ๋ยเคมีราคาถูกให้แก่เกษตรกร การให้สินเชื่อแทนส่วนราชการ การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร ฯลฯ ซึ่งงานต่างๆ เหล่านี้ก็ถือได้ว่าเป็นงานในด้านที่พนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต้องให้บริการด้วยเช่นเดียวกัน

#### ๒.๑.๔ ประเภทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สำหรับแผนการดำเนินงานระยะ ๕ ปี (ปีบัญชี ๒๕๔๘-๒๕๕๒) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ปรับบทบาทไปสู่ การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนการดำเนินงานประเภทต่าง ๆ สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

๑. วิสัยทัศน์ขององค์กร “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน”

๒. ค่านิยม “เคียงคู่ รู้ค่าประชาชน”

๓. หลักการบริหาร กำหนดหลักการดำเนินงาน (SPARK) เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

๑) ความยั่งยืน (Sustainability : S) ทั้งขององค์กร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรลูกค้าผู้ใช้บริการ สังคมและสิ่งแวดล้อม

๒) การมีส่วนร่วม (Participation : P) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

๓) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Accountability : A)

๔) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น (Respect : R)

๕) การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge : K) ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

๔. พันธกิจ เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้กำหนดพันธกิจสำคัญไว้ ๕ ประการ คือ

๑) พลิกโฉม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสู่การบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพอย่างค่องเนื่อง

๒) นำองค์กร ไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มีการเจริญเติบโต มั่นคง และยั่งยืน

๓) การเสริมสร้างและสนับสนุนความเข้มแข็งลูกค้าและชุมชน

๔) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน

๕) การเชื่อมโยงการผลิตและการตลาดอย่างเป็นระบบ

#### ๕. ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

จากการประเมินสถานการณ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีจุดแข็งในด้านการให้บริการเข้าถึงเกษตรกรพร้อมเครือข่ายสาขาจำนวนมาก รวมถึงโอกาสที่เกิดขึ้นในการขยายธุรกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และการฟื้นฟูชนบท ขณะเดียวกัน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก็ได้คำนึงถึงข้อจำกัดในการแข่งขันและการให้บริการที่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น ดังนั้น จึงกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการดำเนินงาน โดยจำแนกเป็น ๕ ประการ กล่าวคือ

๑) ยุทธศาสตร์สร้างความพร้อมให้มีทุนเพียงพอ ๑ ทุน ได้แก่ทุนมนุษย์ ทุนองค์กร และทุนสารสนเทศ

๒) ยุทธศาสตร์การบริหารรายได้ (Income Management) การบริหารรายจ่าย (Cost Management) การบริหารโอกาส (Opportunity Management) และบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรกรและชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและขั้นตอนการพัฒนาตามบันได ๓ ขั้น

๔) ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพการผลิต (Productivity) และการเพิ่มมูลค่าผลผลิต (Value Added)

๕) ยุทธศาสตร์สร้างกระบวนการผลิต (Value Chain) เพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตและสินค้า<sup>๑๑</sup>

จากการศึกษาประเภทต่าง ๆ ของการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสรุปได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้พยายามที่จะหาทางในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อหาทางให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน และประสบผลสำเร็จในด้านการบริหาร โดยเฉพาะในด้านยุทธศาสตร์ของการดำเนินงานคือ พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดีมีความสุข

<sup>๑๑</sup> ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รายงานงบทดลอง-งบกำไรขาดทุน, อ้างแล้ว, หน้า ๖๗.

เป็นคนเก่งและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยจัดการองค์ความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างระบบบริหารคนตามศักยภาพ และพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยควบคู่กับการใช้หลักของธรรมาภิบาลในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

มุ่งเน้นการพัฒนาระบบ และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยปลอดภัย และมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าทุกประเภท

ขยายการให้บริการสินเชื่อกับมีคุณภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เกษตรกรลูกค้า สถาบันเกษตรกร กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพ และวิสาหกิจชุมชน การสนับสนุนสินเชื่อในรูปแบบการขายส่ง และการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องควบคู่กับเร่งรัดจัดการคุณภาพหนี้ให้มีประสิทธิภาพ การบริหารเครือข่ายให้บริการที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งบริหารความเสี่ยง และเร่งเพิ่มรายได้จากธุรกรรมธนาคารมากขึ้น

สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกรลูกค้า สถาบันลูกค้าและประชาชนในชนบท รวมทั้งร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรด้านพัฒนาชนบทเพื่อดำเนินกิจกรรมทางสังคมควบคู่กับส่งเสริมการออมและจัดการด้านการเงินของครัวเรือนเกษตรกร

สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการผลิตของเกษตรกรลูกค้า โดยส่งเสริมให้ใช้กระบวนการจัดการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต

ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงการผลิตและการตลาด และการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างเป็นระบบ โดยร่วมมือกับสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บริษัทไทยธุรกิจเกษตร จำกัด และบริษัทเอกชนเพื่อสนับสนุนปัจจัยการผลิต การรวบรวม การรับซื้อ และชำระหนี้ด้วยผลผลิต

#### ๒.๑.๕ ประโยชน์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ประโยชน์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีรัฐบาลเป็นผู้กำหนดเป้าหมายไว้ เพื่อหวังที่จะให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่ได้จัดตั้งธนาคารแห่งนี้ขึ้น ซึ่งเดิมที่นั้นธนาคารเพื่อการสหกรณ์ในยุคแรก ๆ ยังไม่สามารถให้ประโยชน์ได้ครอบคลุมแก่เกษตรกร เนื่องจาก

๑. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้แก่เกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์

๒. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบระยะยาวหรือปานกลาง แต่เกษตรกรมีความต้องการเงินกู้เพื่อผลิตผลระยะเป็นอันมาก

๓. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์มิได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ (Supervised Credit) และยังมีหน่วยงานใดทำหน้าที่ได้



ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาแล้วนี้ รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) พ.ศ. ๒๕๐๕ โดยมีวัตถุประสงค์ ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ภายใต้ขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ดังกล่าว ครอบคลุมถึงการดำเนินงานนี้ และเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

๑. ให้เงินกู้แก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร
๒. กำประกันเงินกู้ที่บุคคลดังกล่าวในข้อ ๑ กู้จากสถาบันการเงินอื่นทั้งนี้ตามกำหนดไว้ในข้อบังคับของธนาคาร
  ๑. จัดหาเงินทุน เพื่อใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร
  ๔. จัดให้ได้มาซึ่งการถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครองเช่า หรือ ให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิจากการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนอง หรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์
  ๕. รับฝากเงินจากบุคคลทั่วไป
  ๖. ให้กู้เงินแก่ผู้ฝากเงิน หรือบุคคลหนึ่ง บุคคลใดที่ผู้ฝากเงินยินยอม ภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน ออก ซื้อ หรือขายตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด รวมทั้งเก็บเงินตามตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมือดังกล่าว \*\*

จากประโยชน์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะเห็นได้ว่าประโยชน์ทั้งหลายนั้นเป็นไปในแนวทางเพื่อประโยชน์ของเกษตรกรเป็นหลัก ที่อยู่ในเงื่อนไขของธนาคาร เช่น การเป็นสมาชิกสหกรณ์ และประโยชน์ต่าง ๆ นั้นจะได้จากการให้บริการที่เป็นหลักใหญ่ของธนาคาร คือ ประโยชน์ในด้านการให้สินเชื่อ และประโยชน์ในการที่ได้จากการใช้บริการฝากเงินในประเภทต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงประโยชน์จากธนาคารในด้านอื่น ๆ จากการช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วน เช่น การประกันราคาข้าว หรือการประกันราคาพืชผลทางการเกษตร ฯลฯ

## ๒.๒ ทฤษฎีความพึงพอใจ

### ๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ทฤษฎีของความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ผู้วิจัยจะได้นำเสนอความหมายต่าง ๆ เหล่านั้นเพื่อพิจารณาค้นหาความหมายของ “ความพึงพอใจ” ตามหัวข้อที่จะกล่าวถึงดังต่อไปนี้

---

\*\* สมเกียรติ ชันธุ์สะอาด, “เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๖, หน้า ๕.

“ความพึงพอใจ” (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิต และอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ ซึ่งพาวเวลล์ (Powell) กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ไม่ทุกข์”<sup>๒</sup>

“ความพึงพอใจ” หมายถึง “ระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากทัศนคติ และความสนใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ทัศนคติและความสนใจดังกล่าวนี้จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ”<sup>๓</sup>

ความพึงพอใจหมายถึง “องค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับการตอบสนอง และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อม”<sup>๔</sup>

“ความพึงพอใจ อาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์ การทำงานค่าตอบแทน การได้รับการยกย่อง หรือภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่คนเราต้องมีอาการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”<sup>๕</sup>

จากตัวอย่างของความพึงพอใจตามที่ได้ยกมาพิจารณานี้ จะพบว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องเฉพาะที่เกิดขึ้นกับบุคคล ยังไม่อาจกำหนดค่าที่ชัดเจนแน่นอนตายตัวได้ว่า ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ อาจเกิดความพึงพอใจขึ้นมากก็ได้ หรืออาจไม่เกิดความพึงพอใจขึ้นมากก็ได้ จึงเป็นเรื่องเฉพาะของปัจเจกชน ซึ่งเมื่อกล่าวโดยรวมแล้ว ความพึงพอใจนี้มีอยู่ ๒ อย่าง คือ ความพึงพอใจในเรื่องที่เป็นบวกหรือในด้านที่ดี ที่ชอบใจ ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นด้านที่เป็นตรงกันข้ามกับอย่างแรก คือ เป็นความพึงพอใจที่เป็นไปในด้านลบ หมายถึง ในด้านที่ไม่ชอบใจ ไม่ถูกใจ ความพึงพอใจนี้ เป็นเรื่องที่มีการศึกษาและกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางมากในแถบตะวันตก เพราะสิทธิและเสรีภาพต่าง ๆ ของโลกตะวันตกได้รับการเรียนรู้เพราะพัฒนามาจากที่นั่นเป็นส่วนใหญ่

<sup>๒</sup> กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตสหกรณ์ฯ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), ๒๕๓๒, หน้า ๔๕.

<sup>๓</sup> สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร), ๒๕๓๐, หน้า ๕๖.

<sup>๔</sup> เปล่งศรี อิงคนินันท์, “ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๖, หน้า ๑๑.

<sup>๕</sup> สมยศ นาวิการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, ๒๕๒๔), หน้า ๑๕.

ความพึงพอใจที่เป็นสิทธิเสรีภาพเฉพาะอย่างของมนุษย์ดังกล่าวในตะวันตก จึงมีการศึกษาค้นคว้ากันมาก และจะได้ยกมาพิจารณาเพื่อศึกษาให้ได้หลายแนวทางการความคิด ก่อนที่จะสรุปถึงความหมายของความพึงพอใจเพิ่มเติมอีกดังเช่น

“ความพึงพอใจ” หมายถึง “ท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ อย่าง คือ ปึงจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน”<sup>๖๖</sup>

“ความพึงพอใจ” ในการปฏิบัติงานตามทัศนะของมอร์ส (Morse) ว่า “ความพึงพอใจ คือ สภาพภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น”<sup>๖๗</sup>

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะ อาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามการณต่าง ๆ โดยอาศัยปึงจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใด โดยมีสิ่งเข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะปึงจัยอำนวยความสะดวกให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด<sup>๖๘</sup>

และในส่วนของความหมายโดยรูปศัพท์นั้น ต้องอาศัยจากความหมายของสามัญชน โดยทั่วไปที่เข้าใจกันได้ในสังคมจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า

“พึง” นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงไปว่า ควรไป หมายความว่าจำเป็น แปลว่า “ต้อง” ส่วน “พึงใจ” แปลว่า พอใจ ชอบใจ “พอ” คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ”<sup>๖๙</sup>

<sup>๖๖</sup> แน่งน้อย พงษ์สามารถ, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : เอ็ม.เอ็ส.เอ็ม. การพิมพ์, ๒๕๒๕), หน้า ๘๔.

<sup>๖๗</sup> พรรณี ชูทัย, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๗๘.

<sup>๖๘</sup> ประสาท อิศรปริศา, สารคดีจิตวิทยาการศึกษา, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔), หน้า ๓๕.

<sup>๖๙</sup> บุญพฤกษ์ จาภูมระ, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทอักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๘), หน้า ๕๘๘.

ความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องเฉพาะ หากกล่าวถึงแนวทางของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้แล้ว ก็ยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้เอาไว้หลายกลุ่มที่สำคัญ ๆ ด้วยกัน เช่น กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ นักปรัชญา นักกฎหมาย และนักจิตวิทยา ซึ่งสรุปแนวทางการให้ความหมายดังกล่าวได้ คือ

“ความพึงพอใจ คือปัจเจกบุคคลที่เกิดขึ้นตามพื้นฐานดั้งเดิมของสิ่งมีชีวิตมีทั้งคนและสัตว์”<sup>๒๐</sup>

“นักจิตวิทยาถือว่า “ความพึงพอใจ” คือ อารมณ์ของคนและสัตว์ที่แสดงออกมา เพื่อสะท้อนพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ตามคุณภาพของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ”<sup>๒๑</sup>

“นักปรัชญา มองว่า “ความพึงพอใจ” เป็นรากฐานอันสำคัญที่จะทำให้เกิดการคิดค้น และแสวงหาความรู้ เพื่อตอบความสงสัยที่เกิดขึ้น”<sup>๒๒</sup>

“นักกฎหมาย เห็นว่า “ความพึงพอใจ” เป็นคำตอบในข้อเท็จจริงเบื้องต้น ที่จะทำให้รับทราบรายละเอียดที่เกี่ยวกับความถูกต้อง และความยุติธรรม ตามกระบวนการของกฎหมาย ที่ทำให้ทราบถึง ขั้นตอนในการคิด ทำ ของบุคคล”<sup>๒๓</sup>

เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวแล้ว ความเข้าใจโดยทั่วไปของความพึงพอใจนี้ น่าจะหมายถึงสิ่งที่เป็นไปในด้านดีเพียงอย่างเดียว แต่ในความหมายเชิงวิชาการ ได้อธิบายว่า “ความพึงพอใจ” ได้แก่ ความชอบใจ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ และทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา ๒ ทาง คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชอบใจ พอใจ ต่อสถานการณ์สิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ที่เรียกว่าเป็นไปในด้านบวก และพฤติกรรมที่แสดงออกในทางตรงกันข้ามกับด้านแรก คือเป็นไปในทางที่ไม่ชอบใจ ไม่พอใจ เรียกว่า พฤติกรรมที่แสดงออกในด้านลบ

### ๒.๒.๒ ความเป็นมาของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง คิถึงขนาดที่ต้องการ, ระวัง, พอปลง้าง(ข้อขัดข้อง), เป็นไปตาม(ความคิด), พอใจ, ชอบใจ และมีขอบเขตของความพึงพอใจที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจง เช่น ทศนคติ คือความคิดเห็นที่ได้แสดงออกมาให้ทราบ Freud

<sup>๒๐</sup> เดือน คำดี, ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่, พิมพ์ครั้งแรก, (กรุงเทพมหานคร : ห.จ.ก.ทิพย์-อักษร, ๒๕๒๖), หน้า ๑๓๒.

<sup>๒๑</sup> วาริญา ภวภูคานนท์ ณ มหาสารคาม, จิตวิทยาพุทธศาสนา, พิมพ์ครั้งที่๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีววิวัฒน์, ๒๕๔๑), หน้า ๕๒.

<sup>๒๒</sup> แสง จันทร์งาม, ศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔), หน้า ๑๑.

<sup>๒๓</sup> สมัคร บุราวาศ, ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล, (กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๓๔), หน้า ๕๒.



และนักจิตวิเคราะห์ก็ได้เน้นย้ำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจ และได้แสดงความเป็นมาของเรื่องความพึงพอใจนี้ว่า การศึกษาทฤษฎีเรื่องนี้ไม่ปรากฏหลักฐานที่ชัดเจนว่าเริ่มมีการศึกษากันมาตั้งแต่เมื่อใด

จอร์จ เบอเคลย์ (George Berkeley) ชาวไอร์แลนด์ ได้ศึกษาความเป็นมาของ ทฤษฎีนี้เมื่อปี ค.ศ. ๑๖๘๕-๑๘๕๓) เขาสนใจในปรัชญาและวิทยาศาสตร์ เป็นกลุ่มจิตนิยม โดยกล่าวว่า ความเป็นมาของ “ความพึงพอใจ” นี้ เป็นการศึกษาถึงเรื่องที่เป็นนามธรรม เช่นเดียวกับกับเรื่องของ “จิต” และเรื่องของอารมณ์ เขาอธิบายว่า เรื่องความพึงพอใจนี้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับมนุษย์และมีมาช้านานแล้ว และมนุษย์เองได้ศึกษาและเรียนรู้เรื่องความพึงพอใจนี้มาโดยตลอด ตามวิวัฒนาการที่ยาวนานมากจนไม่อาจทราบได้ว่าเป็นระยะเวลาที่ยาวนานเท่าใด เพราะความพึงพอใจนั้นติดมาพร้อมกับความเป็นมนุษย์<sup>๒๔</sup>

และคำกล่าวของ จอร์จ เบอเคลย์ (George Berkeley) ชาวไอร์แลนด์ นั้น สอดคล้องกับความเห็นของนักปรัชญา และนักการศาสนาอีกหลาย ๆ ท่านที่กล่าวว่า หลักคำสอนของพระพุทธศาสนาที่กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า

ความพึงพอใจของมนุษย์ต่อสิ่งใด ๆ ที่ตนเองต้องการนั้น ควรมิชอบเขตของความพอใจอยู่ในตนเองตามสถานะแห่งคนที่ควรแสดงออก คือ ชื่อเสียง ฐานะ ตระกูล สภาพทางสังคมมนุษย์ และสภาพทางธรรมชาติที่เป็นผู้กำหนดให้ เช่น ความเป็นเพศชาย ความเป็นเพศหญิง ความเป็นพ่อ ความเป็นแม่ ความเป็นบุตร ความเป็นธิดา ความเป็นครูอาจารย์ หรือความเป็นมิตรสหายและเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นที่สิ่งที่มนุษย์พึงแสดงออกถึงความพึงพอใจออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เรียกว่า “จริยธรรม” คือ ข้ออันควรปฏิบัติของบุคคลที่เจริญแล้วแสดงออกต่อกันตามสถานะแห่งคน เป็นความพึงพอใจที่แสดงออกโดยธรรม โดยสุจริต ต่อบุคคล หรือสถานที่<sup>๒๕</sup>

<sup>๒๔</sup> ขเอิญศรี อิศรางกูร ณ อยุธยา, ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๕), หน้า ๖๐-๖๑.

<sup>๒๕</sup> วศิน อินทสระ, ธรรมและชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : กมลการพิมพ์, ๒๕๒๗), หน้า ๔๒.

ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับชีวิตที่หมายถึงทั้งคนและสัตว์ เมื่อชีวิตถือกำเนิดแล้วเริ่มจากสมัยที่โลกพินาศ มีสัตว์ผู้มีบุญได้ไปเกิดในชั้นอภิสรรพหม มีปิติเป็นอาหาร...ความอยาก(ตัณหา)จึงเกิดขึ้น...เมื่อร่างกายเริ่มปรากฏเป็นเพศชายเพศหญิงแล้ว เริ่มมีการเพ่งเล็งกันเองในกลุ่มขึ้น และมีความพึงพอใจกันและกันเกิดขึ้นระหว่างเพศหญิงและเพศชาย จึงเกิดมีการเสพเมถุนตามสัญชาตญาณ <sup>๒๖</sup>

โวลแมน (Walman) ได้กล่าวถึงเรื่องความเป็นมาของความพึงพอใจว่า ต้นกำเนิดของการศึกษาในเรื่องนี้ ไม่ปรากฏเป็นที่แน่ชัดว่าเริ่มศึกษากันอย่างจริงจังตั้งแต่เมื่อใด เพราะความพึงพอใจนี้ได้กลายเป็นเรื่องของศาสตร์อีกหลายสาขา เช่น จิตวิทยา ปรัชญาทางสังคม ทางการเมืองการปกครอง เพราะความพึงพอใจ ถือเป็นความปรารถนาของมนุษย์อย่างหนึ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ จะเรียกได้ว่า ความพึงพอใจ มีความเป็นมาที่ยาวนานพร้อมกับความเป็นมนุษย์ <sup>๒๗</sup>

จากความเป็นมาของเรื่อง “ความพึงพอใจ” ตามทัศนะ ของผู้รู้ตามที่ได้นำมาเสนอแล้วนี้ จะพบว่า ความเป็นมาของเรื่องความพึงพอใจ มีแนวทางการเชื่อหลายทฤษฎี เช่น พุทธศาสนาเชื่อว่า เมื่อมีการกลายเพศ ที่มีทั้งเพศหญิงและเพศชายปะปนกันแล้ว ก็เกิดมีความพึงพอใจกันขึ้น ซึ่งในทางพุทธศาสนาเรียกความพึงพอใจนี้ว่า “ตัณหา” ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึง ความพึงพอใจปรารถนา ยินดีในวัตถุที่เป็นรูปธรรม และนามธรรมคือความยินดีพึงพอใจทางด้านจิตใจ มิได้มีความหมายจำกัดอยู่เพียงแค่ว่าในทางกามารมณ์ ความกำหนัดยินดีในทางเพศอย่างเดียวเท่านั้น ส่วนแนวทางการเชื่อของทฤษฎีกลุ่มจิตนิยม มีแนวความเชื่อว่า ความพึงพอใจ เกิดขึ้นได้โดยอาศัยจิตของคนและสัตว์ ความพึงพอใจจึงเกิดมิได้เฉพาะกรณี ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่จะเป็นตัวกำหนดและอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ดังนั้น ความเป็นมาในเรื่องของ “ความพึงพอใจ” จึงถือได้ว่ามีความเป็นมาและเกิดมาคู่พร้อมกับคนและสัตว์ ตั้งแต่สิ่งมีชีวิตเริ่มเกิดมีขึ้นครั้งแรกในโลก ความพึงพอใจก็เกิดมีขึ้นมาพร้อมกัน และเป็นแรงผลักดันทำให้ชีวิตและสัตว์อื่น ๆ มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามกาล และเวลา ความพึงพอใจนี้จะอาศัยเจตนาของจิตแสดงพฤติกรรมออกมาให้รับทราบได้ในสองระดับ คือ ความพึงพอใจในด้านที่คิดหรือในด้านที่เป็นบวก และความพึงพอใจในด้านที่ไม่คิดหรือในด้านที่เป็นลบ

<sup>๒๖</sup> สุนทร ฌ รังษี, พุทธปรัชญาจากพระไตรปิฎก, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๔๗.

<sup>๒๗</sup> นิศยา ภูมิศักดิ์, จิตวิทยา, (ขอนแก่น : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาลักษณ์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ๒๕๓๕), หน้า ๕๔.

### ๒.๒.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจ ส่วนใหญ่แล้วจะแบ่งไว้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังเช่นที่ ล้วน สายยศ ได้กล่าวถึงเรื่องการแบ่งลักษณะของความพึงพอใจเอาไว้ว่า

เคนเดอร์ (Kendler) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือ ความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบครัวหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางที่จะสนับสนุนหรือต่อต้านประสบการณ์บางอย่าง การแสดงออกของความพึงพอใจ โดยอาศัยพฤติกรรมแบ่งออกเป็นสองลักษณะใหญ่ๆ คือ แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ เรียกว่าความพึงพอใจในทางบวก และแสดงในลักษณะไม่พึงพอใจในทางลบ และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง<sup>๒๔</sup>

คามัทสนะของ“นักปรัชญา เจ.เอ. ไชมอนส์ ได้แบ่งลักษณะของความพึงพอใจออกเป็น ๒ ลักษณะดังนี้คือ “ความพึงพอใจ” เป็นรากฐานอันสำคัญที่จะทำให้เกิดการคิดค้น และแสวงหาความรู้ เพื่อตอบความสงสัยที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ มีความเป็นนามธรรมแฝงอยู่ในชีวิตที่มีจิตวิญญาณมีอยู่ด้วยกัน ๒ ลักษณะ คือ ในทางที่เป็นมิตร คือ ความดี และในทางที่เป็นศัตรู คือ ความชั่ว”<sup>๒๕</sup> ฉะนั้นแนวทางที่จะได้กล่าวถึงต่อไปนี้จะแบ่งลักษณะของความพึงพอใจออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ความพึงพอใจในทางที่ดี และ ความพึงพอใจที่แสดงออกในทางที่ไม่ดี

#### ๑) ลักษณะความพึงพอใจในทางที่ดี

ลักษณะของความพึงพอใจที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้อาจอยู่ในขั้นที่เป็นนามธรรม ก็อาจเป็นในระดับที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิด หรือขั้นการแสดงออกก็ได้ “ความพึงพอใจ” ในทางที่ดีนั้น ควรมีขอบเขตนาน้อยขนาดไหนเพียงใด หรือการแสดงออกของความพึงพอใจในทางที่ไม่ดีนั้น จะใช้อะไรเป็นมาตรฐานในการวัดกำหนด เป็นเรื่องที่มีปัญหาของความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสังคมมาโดยตลอด เพราะฉะนั้น เรื่องที่ดี หรือ ไม่ดีนั้นเป็นเรื่องของพฤติกรรมความประพฤติของมนุษย์ ที่เรียกว่า “จริยธรรม” จึงจำเป็นต้องเทียบเคียงจากหลักคำสอนของศาสนาเป็นแนวทางในการพิจารณา และความประพฤติตามหลักของพุทธศาสนานั้นมีการวางกรอบไว้ถึงเรื่องจริยธรรมนี้ว่า การกระทำหรือความประพฤติต่าง ๆ ของคนเรานั้นจะเกิดได้เพียง ๓ ทางเท่านั้น คือ ในทาง กาย วาจา และใจ ที่จะแสดงออกถึงความชอบใจ ความพอใจ หรือแสดงความไม่ชอบใจ ไม่ พอใจ ดังที่จะได้นำเสนอดังต่อไปนี้ คือ

<sup>๒๔</sup> ล้วน สายยศ, การวัดด้านจิตพิสัย, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๓), หน้า ๑๗.

<sup>๒๕</sup> แสง จันทร์งาม, ศาสนศาสตร์, อ่างแล้ว, หน้า ๑๑.

เกณฑ์ตัดสินความดีหรือไม่ดีตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนานั้น ใช้การกระทำเป็นเครื่องพิจารณา การกระทำที่กล่าวถึงนั้นคือ การกระทำที่เกิดขึ้น ๓ ทาง คือ การกระทำที่เกิดขึ้นในทางกาย ในทางวาจา และในทางใจ และเรียกเกณฑ์ ในการที่จะใช้เป็นเครื่องวัดความดีหรือชั่วของคนเรานั้นว่า “จริยธรรม” มีกล่าวไว้ในเกสสปุตตสูตร ที่รู้จักกันทั่วไปว่ากาลามสูตร ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้ คือ

การกระทำที่จัดว่าเป็นการกระทำที่ดี หรือความประพฤตินั้น เรียกว่า ความประพฤตินอก ผู้ที่เป็นบัณฑิต และ “บัณฑิต” นั้น จะต้องมีการกระทำที่มีลักษณะ ดังนี้

๑. เป็นกุศล
๒. ไม่มีโทษ
๓. บัณฑิตหรือผู้รู้สรรเสริญ
๔. เมื่อทำให้บริบูรณ์หรือทำให้มากแล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อประโยชน์และความสุข

ส่วนการกระทำที่เป็นตรงกันข้ามนั้น คือ เป็นอกุศล, มีโทษ, บัณฑิตผู้รู้ตำหนิติเตียน, และเมื่อทำให้บริบูรณ์หรือทำให้มากแล้ว ย่อมไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์และความสุข เกิดโทษ และความทุกข์ ทั้งทางกาย และใจ แก่ตนเองและผู้อื่น เรียกว่า ไม่ดี, ชั่ว, ความประพฤตินำไม่ชอบใจ<sup>๓๐</sup>

การกำหนดถึงลักษณะการแสดงออกของความประพฤตินี้ที่กล่าวมาแล้วนี้ จึงสามารถที่จะพิจารณาได้ว่า ใช้แนวทางที่แสดงพฤติกรรมออกในทางกาย วาจาและใจ เป็นเครื่องพิจารณา

#### ๒) ลักษณะความพึงพอใจที่แสดงออกในทางที่ไม่ดี

ในส่วนที่ความพึงพอใจได้แสดงออกในทางที่ไม่ดีนี้ สามารถเทียบเคียงได้กับหลักของการตัดสินในเรื่องดี หรือชั่ว ตามหลักของจริยธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความดีหรือเป็นมิตรที่ดี ที่เรียกว่า อมิตร หรือ บาปมิตร คือ การแสดงออกถึงความประพฤตินอกในทางกาย วาจา และทางใจ ที่ประกอบไปด้วย ความไม่เอื้อเฟื้อ ความไม่เอาใจใส่สิ่งที่ควรทำตามหน้าที่และตามจริยธรรมที่ค้ำจุน ลักษณะที่แสดงออกในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบใจนี้ ยังอาจหมายรวมถึงการแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ของผู้ที่ค้อยทางจริยธรรม มีกิริยามารยาทไม่งดงาม ไม่มีสัมมาคารวะ กล่าวคำที่ไม่เหมาะสม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้หากแสดงออกมาในทางกาย วาจา และใจแล้ว ก็ล้วนแต่เรียกว่าเป็นลักษณะที่แสดงออกในทางที่ไม่ดีทั้งสิ้น ดังเช่นที่ได้มีผู้กล่าวเอาไว้ว่า

<sup>๓๐</sup> สุวรรณ เพชรนิล, พุทธปรัชญาเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๖.



ความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในทางที่ไม่ดีนี้ หรือในทางที่ไม่เป็นมิตร คือความเป็นศัตรูนี้ ไม่ได้หมายถึงการเช่นฆ่าประหัตประหารกันอย่างเดียวกัน แต่ยังหมายถึงการแสดงออกถึงความเป็นศัตรูในทางการทำให้เกิด ไม่สบายกายและใจ รวมไปถึงบุคลิกลักษณะและท่าทางที่แสดงออกมาไม่น่าดู ไม่เหมาะสม ไม่สบายตา<sup>๑๑</sup>

ความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในทางที่ไม่ดี คือการแสดงคนที่ไม่มีความเป็นมิตร ทั้งในทางกาย ทางวาจา และในทางใจ ได้แก่ การกระทำในทางกาย การกระทำในทางวาจา มีพูดจาไม่ไพเราะน่าฟัง การคิดที่ไม่ดีไม่ถูกต้อง ไม่ชอบด้วยศีลธรรมและจริยธรรม สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวจะบั่นทอนสติปัญญาให้ลดน้อยถอยประสิทธิภาพ ส่วนภายนอกก็คือ จะเกิดผลเสียหายแก่งานคน และหมู่คณะที่รับผิดชอบอยู่ทั้งระบบ ทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้นเป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก เพราะการมีคุณสมบัติที่ไม่พึงประสงค์นี้อยู่ ความพึงพอใจที่แสดงออกอาจเกิดขึ้นได้ทั้งผู้ให้บริการ ความสำคัญในการที่ต้องคอยควบคุมดูแลพฤติกรรมในการแสดงออกในด้านที่ไม่ดีงามนี้ จึงสมควรได้รับการแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้นในทันทีทันใด เพราะผลนี้หากเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการใด ก็จะส่งผลกระทบต่อระบบของหน่วยงานนั้นในทันที<sup>๑๒</sup>

จากข้อความที่ได้ยกมาพิจารณานี้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในทางที่ไม่ดี หรือในทางที่เป็นศัตรู ย่อมมีผลต่อตนเอง และต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลทั้งระบบ จึงนับได้ว่ามีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อบุคคลทั่วไปที่จะต้องพึงระมัดระวัง เพราะความพึงพอใจที่แสดงออกในทางที่ไม่ดีหรือในทางที่เป็นศัตรูนั้น จะมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และต่อระบบของหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบดูแลอยู่ ไม่สามารถที่จะสร้างความประสบผลสำเร็จให้แก่ตนเองและหน่วยงานได้

<sup>๑๑</sup> วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, ๒๕๓๕), หน้า ๗๐.

<sup>๑๒</sup> วิภาศรี คงเกลี้ยง, “ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิดิใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๓๕, หน้า ๑๒๗.



(๑) ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคลในด้านที่ดี คือ การที่คนเรามีความพึงพอใจต่อบุคคลและแสดงออกต่อบุคคลนั้นในด้านที่ดี เช่น การกล่าวคำยกย่องชมเชยแก่การให้บริการที่ดีของหน่วยงานต่าง ๆ ว่า ทำงานตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอนานมาก ฯลฯ หรือ การแสดงออกต่อบุคคลอื่นในด้านดี เช่น การคิด พูดและทำ ในสิ่งต่าง ๆ ที่แสดงออกว่ามีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการนั้น ๆ

(๒) ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคลในด้านที่ไม่ดี คือ ความพึงพอใจที่แสดงออกระหว่างบุคคลไปในทางที่เป็นตรงกันข้ามกับบุคคลในประเภทแรก ซึ่งเห็นได้ง่ายและชัดเจนด้วยคำพูดท่าทาง อากัปกิริยาอาการต่าง ๆ เช่น บ่นหรือพูดออกมาลอย ๆ ขณะรอรับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ว่า “การให้บริการของที่นี่แย่มาก พนักงานมัวแต่คุยกันถึงเรื่องส่วนตัว...” ผลที่เกิดขึ้นจากกรณีนี้ จะเป็นตรงกันข้ามกับในด้านดี คือ มีผลเสียหายต่อชีวิตส่วนตัวและต่อหน้าที่การงานที่ทำอยู่รวมทั้งหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนรับผิดชอบดูแลอยู่ด้วย

## ๒) ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่

(๑) ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่ในด้านดี ความพึงพอใจที่แสดงออกต่อสถานที่นี้ สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกฝ่าย ทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ ในกรณีที่เป็นการดีนี้สามารถสรุปเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้ดังนี้ คือ

- สถานที่ทำการสะดวก และเหมาะสมแก่การเดินทางของผู้ให้และผู้รับบริการ
- การต้อนรับที่ดี และมีความปลอดภัย
- ความสะอาด
- บรรยากาศสิ่งแวดล้อมดี
- วัสดุอุปกรณ์พร้อมเพรียง และมีความทันสมัย
- เครื่องอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลพร้อม
- เอกสาร และข้อมูลมีพอเพียงแก่ผู้ใช้บริการในทุกระดับ

## (๒) ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่ในด้านที่ไม่ดี

- สถานที่ทำการไม่สะดวกและไม่เหมาะสม
- มีการต้อนรับที่ไม่ดี และไม่มีความปลอดภัย
- ไม่มีความสะอาด
- บรรยากาศสิ่งแวดล้อมมีมลพิษ ทั้งทางแสง สี เสียง
- วัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อมเพรียง และขาดความทันสมัย
- เครื่องอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลพร้อมไม่มีไว้ให้บริการ
- เอกสาร และข้อมูลมีไม่พอเพียงแก่ผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์

### ๓) ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลา

#### (๑) ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลาในด้านดี

มีเวลาในการเปิดหรือปิดที่ทำการที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาโดยไม่เหมาะสม และเกินเลยเวลากว่าที่ควรจะเป็น

#### (๒) ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลาในด้านที่ไม่ดี

มีเวลาในการเปิดหรือปิดที่ทำการที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ ชักช้า ไม่ใส่ใจเป็นธุระ หรือไม่มีความเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ ดังเช่นที่มีคำกล่าวถึงเรื่องของการบริการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาในการรอคอยนานมากจนเกินไปว่า “เรื่องช้า หน้างอ รอนาน งานมาก ปากเสีย” <sup>๓๕</sup>

เมื่อกกล่าวโดยสรุปแล้วประเภทของความพึงพอใจ จึงครอบคลุมอยู่ในเรื่องของ บุคคล, สถานที่ และในเรื่องของเวลา

### ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

#### ๒.๓.๑ ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการบริการจะมีผู้ให้ความหมายไปในแนวทางที่เหมือนกัน ผู้วิจัยจึงนำมาประกอบการพิจารณาเป็นเพียงบางส่วนเพื่อความเข้าใจดังนี้

การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ ๔ ประการ คือ

๑. การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก

๒. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๓. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

๔. ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือ

พฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ<sup>๓๖</sup>

<sup>๓๕</sup> ถ้วน สายยศ, การวัดด้านจิตพิสัย, อ้างแล้ว, หน้า ๓๔.

<sup>๓๖</sup> วิฑูรย์ สิมะโชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, ๒๕๔๑), หน้า ๒๕๒.



ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการ สรุปได้ว่า “คุณภาพการให้บริการ คือลักษณะต่าง ๆ มี ๑๐ ประการ ดังนี้คือ

๑. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา
๒. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
๓. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานนั้นๆ
๔. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์อย่าง
๕. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น
๖. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
๗. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
๘. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และ ปัญหาต่างๆ
๙. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดหวังได้ในบริการได้
๑๐. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว<sup>๓๖</sup>

“การให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หรือลูกค้า ด้วยวิธีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ของสถานให้บริการนั้น โดยมีเป้าหมายและจุดประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้ได้มากที่สุด เกิดความประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด เพราะการบริการโดยนัยหนึ่งหมายถึงการ สร้างสิ่งที่ดี สิ่งที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายที่สุด ด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ หรือมีจุดประสงค์อื่นที่ไม่ชอบด้วยศีลธรรมและกฎหมาย<sup>๓๗</sup>

จากความหมายของการให้บริการตามที่ได้มีผู้กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจและเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้น ๆ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุด ส่วนการบริการที่ดียังหมายถึงการบริการที่ต้องชอบด้วยศีลธรรม และชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรมและชอบธรรมด้วย

<sup>๓๖</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๑), หน้า ๑๓๒.

<sup>๓๗</sup> สุริยะ วิริยสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๐, หน้า ๑๐๕.

### ๒.๓.๒ ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องทราบถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่สำคัญๆ มีอยู่ ๒ ส่วน คือ ลูกค้าผู้รับบริการ และ พนักงานผู้ให้บริการ

“พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนสไลด์การทำงานให้มีลักษณะ Service Conscious คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี พนักงานบริการแบบ Service Conscious หมายถึง ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ, ทำที่ที่ดีต่อลูกค้า, และมีความศรัทธาต่อองค์กร”<sup>๓๕</sup>

“ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้รับความสะดวกสบาย ผู้เข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการต่าง ๆ”<sup>๓๖</sup>

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติคนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำคนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข ความสำคัญของการบริการ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่คิดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน การบริการภายหลังการขาย การบริการสำหรับพนักงานช่าง และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนี้

๑. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่ายๆ ดังนี้

<sup>๓๕</sup> วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, อ่างแก้ว, หน้า ๘๖-๘๗.

<sup>๓๖</sup> สมชาติ กิจบรรจง, เทคนิคการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๔๒.

๑) สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟังคือตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

๒) สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับ มีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” “เชิญตามสบายนะคะ หากสงสัยสามารถสอบถามพนักงานได้นะครับ”

๓) สังเกต คือการสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุคมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกทางภาษาท่าทาง นอกเหนือจากการยิ้มให้เรา พยักหน้าให้เรา ฯลฯ

๔) สถิติ คือการใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้าชนิดประเภทต่างๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้นโดยการอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่นการคาดหวังถึงสิ่งที่ลูกค้าชอบทานอาหารชนิดหรือประเภทใด ๆ โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรจะเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้

(๑) ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี

(๒) ชื่อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าชื่อตามผู้นำ

(๓) อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น

(๔) ต้องการความสะดวกสบายในการได้รับการบริการ ใคนั่งสบายไม่ต้องออกแรง

(๕) ชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก

(๖) ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไม่ตรีจิต จริงจัง และได้รับเกียรติ

(๗) ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขา

(๘) ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ

(๙) ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและ

เป็นระเบียบ

(๑๐) ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันเวลา

(๑๑) ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาส

ระบายความอัดอั้นของคน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการพื้นฐานของลูกค้าโดยทั่วไปเพื่อจะได้ไม่รู้สึกกดดัน หึงเครียด หรือแสดงอาการโมโหโกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

๒. การรู้จักวิธีคิดต่อสื่อสารที่ดี การคิดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

การคิดต่อโดยใช้ภาษา คือ การคิดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรภาพที่ยืนยาวการคิดต่อทางภาษาพูดที่ดีนั้น จึงขอแนะนำหลักในการปฏิบัติดังนี้

๑) ให้ใช้คำสุภาพคือ ให้ฝึกใช้คำสุภาพจนเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบขอบคุณค่ะ ขออภัยค่ะ ฯลฯ

๒) หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า หรือต่อหน้าแขก

๓) หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับลูกค้า

๔) หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าลูกค้า

๕) หน้าที่การบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด

๖) อย่าตอบหัววนๆกับลูกค้า หรือตอบว่า “ผมไม่ทราบว่าจะตอบคุณได้อย่างไร”

๗) อย่าทะเลาะกับลูกค้า

๘) อย่าหัวเราะเยาะลูกค้า จงช่วยเหลือหรือบอกเขา

๙) จงมองหน้าลูกค้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ

๑๐) พูดในเรื่องที่กำลังคิดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดออกนอกเรื่องราว

๑๑) พูดจาภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำที่สุภาพชัดเจนและ เข้าใจง่าย

๑๒) คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง

๑๓) พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเคียดแค้น

๑๔) ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาคิดต่อในงานสำนักงาน

๑๕) เป็นการพูดที่ก่อประโยชน์แก่ผู้พูดและผู้มาคิดต่อ

๑๖) ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกคั้น หรือนินทา

๑๗) ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน ฯลฯ

๑๘) พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง ไม่พูดเยินยอ ไร้เหตุผล

๑๙) ไม่พูดถลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

๒๐) การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

๒๑) การคิดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการคิดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา

โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้



ตารางที่ ๑ เปรียบเทียบลักษณะที่ควรแสดง และลักษณะที่ไม่ควรแสดง

การแสดงออก	ลักษณะที่ควรแสดง	ลักษณะที่ไม่ควรแสดง
๑. ทางใบหน้า (สีหน้า จมูก แหวคตา)	- ใบหน้ายิ้มแย้ม เมตตา - มีสายตาที่เป็นมิตร	- หน้าบึ้งตึง เฉยเมย - สายตาดูถูกเหยียดหยาม
๒. ทางเสียง (น้ำเสียง ทางเสียง)	- น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน	- ย่นจมูกแสดงอาการรังเกียจ - น้ำเสียงแสดงความไม่เป็นมิตร
๓. ท่าทางและการแสดงออก (ท่าทาง ท่ายืน)	- กระตือรือร้นที่จะให้บริการ - กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา - มีท่าทางของความเป็นมิตร	- ท่าทางเหน้อยหน่ายหรือแสดง ความคูัด - แสดงความรำคาญ ไม่สนใจ ให้บริการ/แสดงความก้าวร้าว
๔. ทางการแต่งกาย	- เหมาะสมกับหน้าที่แลกาลเทศะ - สุภาพ เรียบร้อย สมวัย - เครื่องแต่งกายสะอาด - ร่างกายมีความสะอาด - จัดสถานที่ที่แสดงถึงการต้อนรับ (นำติดต่อบริการ)	- ไม่เหมาะสม ขัดกับลักษณะงาน - ไม่สุภาพ ไม่สมวัย - สกปรก รกรุงรัง ไม่น่ามอง - ปลดปล่อยให้ร่างกายสกปรก
๕. สภาพแวดล้อมรอบตัว	- มีคำแนะนำการติดต่อ - มีที่พักให้รอในขณะที่ติดต่อ - มีผู้ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ - มีบรรยากาศที่น่ารื่นรมย์สว่าง	- จัดสถานที่ปิดกั้นผู้มารับบริการ (มีโต๊ะ ตู้ ขวางกั้น ปิดประตูทึบ) - ไม่มีคำแนะนำการติดต่อ - ไม่มีลูกศรชี้เส้นทาง - ไม่มีประชาสัมพันธ์และต้อนรับ - บรรยายการติดต่อที่บ

๓. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกิจกรรมมารยาททั้งงานนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

๔. มีความรับผิดชอบสูง มีความสามารถรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี<sup>๔๕</sup>

<sup>๔๕</sup> สมชาติ กิจบรรจง, เทคนิคการให้บริการ, อ้างแล้ว, หน้า ๔๕.

จากสิ่งที่ได้นำมาพิจารณาประกอบนี้ จะเห็นได้ว่าความสำคัญในการให้บริการนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่องานในด้านการให้บริการ เพราะหากว่าพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการไม่ใส่ใจที่จะพิจารณา และตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทและหน้าที่ของตนเองแล้ว ความล้มเหลวในการบริหารงานในหน่วยงานนั้นๆ จะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน เพราะเหตุว่า ความเจริญในด้านของการให้บริการ ต้องอาศัยลูกค้าคือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ แม้ลูกค้าเพียงคนเดียวที่เราไม่ใส่ใจก็อาจทำให้หน่วยงานนั้นเลิกสัมพันธภาพไปได้ เพราะการบอกต่อถึงสิ่งที่ดีหรือไม่ดีของการให้บริการ เป็นการประชาสัมพันธ์ที่ให้ผลได้ดีและรวดเร็วยิ่งกว่าการโฆษณาใด ๆ ทั้งสิ้น จึงมีคำพูดเปรียบเทียบว่า “ขาดเงินเพียงสตางค์เดียว ก็ไม่อาจทำให้เงินนั้นมีค่าเป็นพันล้านได้ แต่ลูกค้าเพียงรายเดียว อาจทำให้มีเงินเป็นพันล้านได้” ซึ่งมีความหมายว่า สิ่งสำคัญยิ่งใหญ่ใด ๆ จะขาดสิ่งทีเห็นว่ามีคุณค่าเพียงเล็กน้อยไม่ได้

### ๒.๓.๓ การเลือกใช้วิธีการให้บริการ

การเลือกใช้วิธีการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทต่าง ๆ บางครั้งอาจเรียกว่า “เทคนิคการให้บริการ” ในการต้อนรับแก่ลูกค้า ที่มีหลักและวิธีในการปฏิบัติต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ดังนี้

๑. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
๒. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกิดริลูกค้าเสมอ
๓. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
๔. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
๕. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
๖. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
๗. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
๘. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
๙. ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่างสร้างสรรค์
๑๐. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ<sup>๒</sup>

นอกจากวิธีการปฏิบัติต่อลูกค้าดังกล่าว ๑๐ ประการ แล้ว ยังได้มีผู้กล่าวเพิ่มเติมถึงเรื่องของการเลือกใช้วิธีการให้บริการแก่ลูกค้าว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

<sup>๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๓.

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสถิติ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจนสถานทางสังคม

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ampite Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย<sup>๓</sup>

และในด้านของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน สุชา จันทรเฒ กล่าววว่า “มนุษยสัมพันธ์หมายถึงการปฏิบัติส่วนหนึ่งในการบริหารงานบุคคลทุกระดับ ที่ควรปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการหรือลูกค้าให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี คีลธรรม จรรยา และความเชื่อถือของสังคมนั้นๆ ด้วย”<sup>๔</sup>

จะเห็นได้ว่า จากหลักและวิธีของการให้บริการนั้น ต้องอาศัยพฤติกรรมในด้านการแสดงออกของพนักงานที่ดีต่อลูกค้าในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า หรือการมีบุคลิกลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ เช่น มีหน้าตาข้มเข้มแจ่มใส แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีกิริยามารยาทที่ดีงาม และที่สำคัญที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องเกิดกับบุคคลที่ฉลาด และรู้จักที่จะเลือกเอาไปใช้ได้ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันตามอุปนิสัยของลูกค้านั้นๆ

<sup>๓</sup> เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ ๒๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คอกหญ้า, ๒๕๓๖), หน้า ๒๕.

<sup>๔</sup> สุชา จันทรเฒ, หลักการศึกษาจิตวิทยา หลักการสอน, (กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา, ๒๕๑๗), หน้า ๕๐.

## ๒.๔ แนวคิดค้ำมนุษย์สัมพันธ์

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึงการปฏิบัติส่วนหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ซึ่งผู้บริหารควรปฏิบัติ ค่อยผู้ได้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี ศีลธรรม จรรยา และความเชื่อถือของ สังคมนั้นๆ<sup>๔๕</sup>

จากความหมายข้างต้นพอจะกล่าวได้ว่า “มนุษย์สัมพันธ์” เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรม ของคนที่มาเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันในองค์การหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันดำเนิน ไปด้วยความราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายนั่นเอง พอจะสรุปเป็นข้อๆดังนี้

๑. มนุษย์สัมพันธ์มุ่งที่ตัวบุคคลมิใช่เศรษฐศาสตร์หรือกลศาสตร์

๒. บุคคลเหล่านี้จะต้องอยู่ในรูปขององค์การ มิใช่ความสัมพันธ์ที่ยังไม่ไม่ได้จัดระเบียบ

๓. กิจกรรมหลักของมนุษย์สัมพันธ์ คือ การจูงใจคนเพื่อให้ได้ผลผลิตมากขึ้นตามกฎของกล ศาสตร์ ทุกสิ่งในโลกไม่สามารถได้ผลผลิตเกินกว่าที่ป้อนเข้าไป แต่คนทำได้โดยการใช้ความคิดสร้างสรรค์ หากได้รับการจูงใจ

๔. การจูงใจมุ่งไปสู่การทำงานเป็นทีม ซึ่งต้องอาศัยทั้งการประสานงานและความร่วมแรง ร่วมใจของบุคคล มนุษย์สัมพันธ์โดยอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมนี้ ต้องการทั้งการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มิใช่เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง

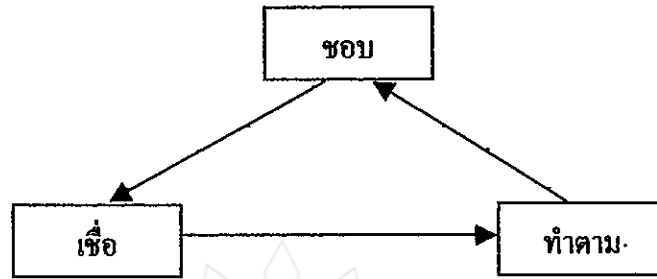
๕. ทั้งบุคคลและองค์การต้องการผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ คือ ลงทุนลงแรงโดยประหยัดที่สุดเมื่อเทียบกับผลที่ได้

ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ พื้นฐานของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานนั้น ได้แก่ การยอมรับในการเป็นคน ความแตกต่างระหว่างบุคคลและพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลอันจะนำไปสู่ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี โดยพื้นฐานของวัฒนธรรมการทำงาน (Work Culture) แบบไทยๆ มนุษย์สัมพันธ์นับว่ามีอิทธิพลสูงต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก คนไทยปฏิบัติด้วยน้ำใจ ถ้าหากรักและชอบใครแล้วจะยินดีทำงานอย่างเต็มที่ถึงแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทนมากมายอะไรนัก ซึ่งแตกต่างกับวัฒนธรรมการทำงานแบบอเมริกัน หรือยุโรป มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจึงนับว่ามี ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น หากสามารถสร้างความรู้สึกชอบ ให้เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้แล้ว บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มเชื่อเรา และเมื่อเขาเชื่อเรา แล้ว เขาก็จะมีแนวโน้มในการปฏิบัติงานหรือทำตามที่เราต้องการได้<sup>๔๖</sup>

<sup>๔๕</sup> วนิกา เสนิเศรษฐ, มนุษย์สัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์, ๒๕๓๐), หน้า ๗๗.

<sup>๔๖</sup> เอกชัย กี่สุขพันธ์, การบริหารทักษะและการปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๓๘), หน้า ๓๐.





สรุปได้ว่า คนชอบกันมีแนวโน้มเชื่อกัน และคนเชื่อกันมีแนวโน้มจะทำตามกัน การที่คนจะทำตามกันก็เพราะมีความชอบเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ดังนั้น ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ จึงมีอิทธิพลต่อความเชื่อและการทำตามกัน

#### หลักทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์

๑. รู้จักหักทลายปราชัยกับบุคคลทั่วไป ไม่มีอะไรดีเท่ากับการใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน
  ๒. รู้จักยิ้มกับบุคคลทั่วไป เพราะว่าการยิ้มยอมทำได้ง่ายกว่าการทำหน้าบูดบึ้ง
  ๓. ให้เรียกชื่อตัวบุคคล เพราะแสดงว่าเราให้ความสนใจ กระทั่งจำชื่อเขาได้
  ๔. แสดงความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั่วไป
  ๕. พูดและทำด้วยความจริงใจ มั่นใจ มิใช่แสร้งทำ เทียงตรง เบียดแซง ตรงไป ตรงมา และให้การช่วยเหลือเมื่อมีโอกาส ด้วยความจริงใจต่อผู้อื่น
  ๖. พยายามชอบและให้ความสนใจแก่บุคคลทั่วไป
  ๗. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
  ๘. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
  ๙. พร้อมทั้งจะให้บริการผู้อื่นอยู่เสมอ
  ๑๐. ให้การยอมรับนับถือผู้อื่น ไม่คูห่มั่นเหยียดหยาม
  ๑๑. มีความอดทน มั่นคงในอารมณ์ขัน
  ๑๒. รู้ตน รู้ประมาณ
  ๑๓. มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน
  ๑๔. มีความแนบเนียนในการติดคอและถ่อมตน <sup>๔๗</sup>
- จะเห็นได้ว่า มนุษยสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับงานที่ให้การบริการทุกประเภท เพราะในแต่ละหน่วยงานหรือองค์กร จะต้องประกอบไปด้วยบุคคลจำนวนมากที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันเสมอ

<sup>๔๗</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗.

## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมรรัช ศรีสุทธรวิณิชกุล ได้ทำการศึกษา ทักษะคติของลูกค้านาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษพบว่า “บริการที่ลูกค้าใช้มากที่สุดคือ การฝาก การถอน การโอน สาเหตุที่ใช้บริการคือ มีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ใกล้ธนาคาร ความเข้าใจของลูกค้าในการรื้อระบบคือ การลดขั้นตอนของการทำงานให้น้อยลง และการรื้อปรับระบบ มีผลอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยใน ๑ เดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในประเด็นต่าง ๆ เช่น เมื่อธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในการบริการ ธนาคารให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดย่อม นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้า อาชีพ กับทักษะคติที่มีต่อการบริหารองค์กรแบบรื้อปรับระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ”<sup>๔๘</sup>

สุวัฒน์ ไบเจริญ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) ผลการศึกษพบว่า “ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความพึงพอใจสูงต่อการบริการของพนักงานต้อนรับ ความสะดวกที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลางต่อการบริการด้านสถานที่ประกอบการ เมื่อแยกความพึงพอใจตามตัวแปรที่ศึกษาปรากฏว่าลูกค้าที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) แตกต่างกัน”<sup>๔๙</sup>

จूरีพร อึ้งเจริญพัฒนา ได้กล่าวถึงเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรจังหวัดบุรีรัมย์ โดยสรุปได้ว่า “การสร้างความรู้สึที่ดีต่อหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน มีผลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อสอบถาม เพราะความรู้สึที่ดีต่องาน ย่อมทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานที่แสดงออกเป็นที่น่าชื่นชอบแก่คนทั่วไป”<sup>๕๐</sup>

<sup>๔๘</sup> สมรรัช ศรีสุทธรวิณิชกุล, “ทักษะคติของลูกค้านาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กร : กรณีศึกษา สาขาธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๕๐, หน้า ก.

<sup>๔๙</sup> สุวัฒน์ ไบเจริญ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๐, หน้า ก.

<sup>๕๐</sup> จूरีพร อึ้งเจริญพัฒนา, “ความรู้และทักษะคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดบุรีรัมย์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๘๗.

**ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารณ์** ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า “ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การถอนเงินด้วยระบบ เอทีเอ็ม การแจ้งระยะเวลาการให้บริการให้ลูกค้าทราบ การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยความมั่นคง ความน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อแยกความพึงพอใจตามตัวแปรที่ศึกษาปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพอใจ ต่อบริการของธนาคารแตกต่างกัน”<sup>๕๖</sup>

**วิเชต ไชยสมพงศ์พันธุ์** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครดิต ธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการบริการบัตรเครดิต : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย โดยรวมและมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการบัตรเครดิตโดยรวม และทุกระยะของการใช้บริการอยู่ในระดับสูง บริการบัตรเครดิตที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกของการใช้บริการคือ รูปแบบของสื่อและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ การเปลี่ยนรหัสของบัตรด้วยตนเอง การแจ้งยอดบัญชีให้ลูกค้าทราบ และพบว่าผู้ใช้บัตรมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการบัตรเครดิตโดยรวม และทุกระยะของการใช้บริการไม่แตกต่างกัน”<sup>๕๗</sup>

**กัลยาณี ल्पนิยากร** ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ พบว่า “ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ๔ ด้าน คือ ด้านพนักงานและการ์ดต้อนรับ ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้า โดยใช้บัตรคิว การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคง อยู่ในระดับปานกลาง”<sup>๕๘</sup>

<sup>๕๖</sup> ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารณ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๒, หน้า ก.

<sup>๕๗</sup> วิเชต ไชยสมพงศ์พันธุ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการบริการบัตรเครดิต : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๒, หน้า ก.

<sup>๕๘</sup> กัลยาณี ल्पนิยากร, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๓, หน้า ก.

ดาวิตรี กิ่งมณี ได้ศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าคูม ผลการวิจัยพบว่า “ลูกค้าส่วนใหญ่มีทัศนคติ ต่อการให้บริการของธนาคารฯ ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ของพนักงาน ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านสถานที่ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ลูกค้าที่มีต่างเพศกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมากไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความสะดวกของห้องน้ำและจำนวนเพียงพอแก่ลูกค้า ที่มีทัศนคติแตกต่างกัน”<sup>๔๔</sup>

ปราณี กิรดิษฐ ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย เป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและการทักทาย ความสะดวกของสถานที่ทำการและความปลอดภัยในธนาคาร ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชีบริการ รับฝาก-ถอน ความรวดเร็ว และความถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า”<sup>๔๕</sup>

สุภาวดี วิเศษสุรการ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า “ลูกค้าโดยส่วนรวมแล้ว มีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๕ ข้อ คือธนาคารเปิดสาขาใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ทำให้สะดวกต่อการติดต่อกู้เงิน ธนาคารให้ชำระเงินกู้ได้ที่ธนาคาร โดยตรง และพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพต่อลูกค้า ผู้มาติดต่อเงินกู้ ฯลฯ”<sup>๔๖</sup>

<sup>๔๔</sup> ดาวิตรี กิ่งมณี, “ทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ : ศึกษาเฉพาะสาขาท่าคูม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ก.

<sup>๔๕</sup> ปราณี กิรดิษฐ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดภาพสินธุ์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๓, หน้า ก.

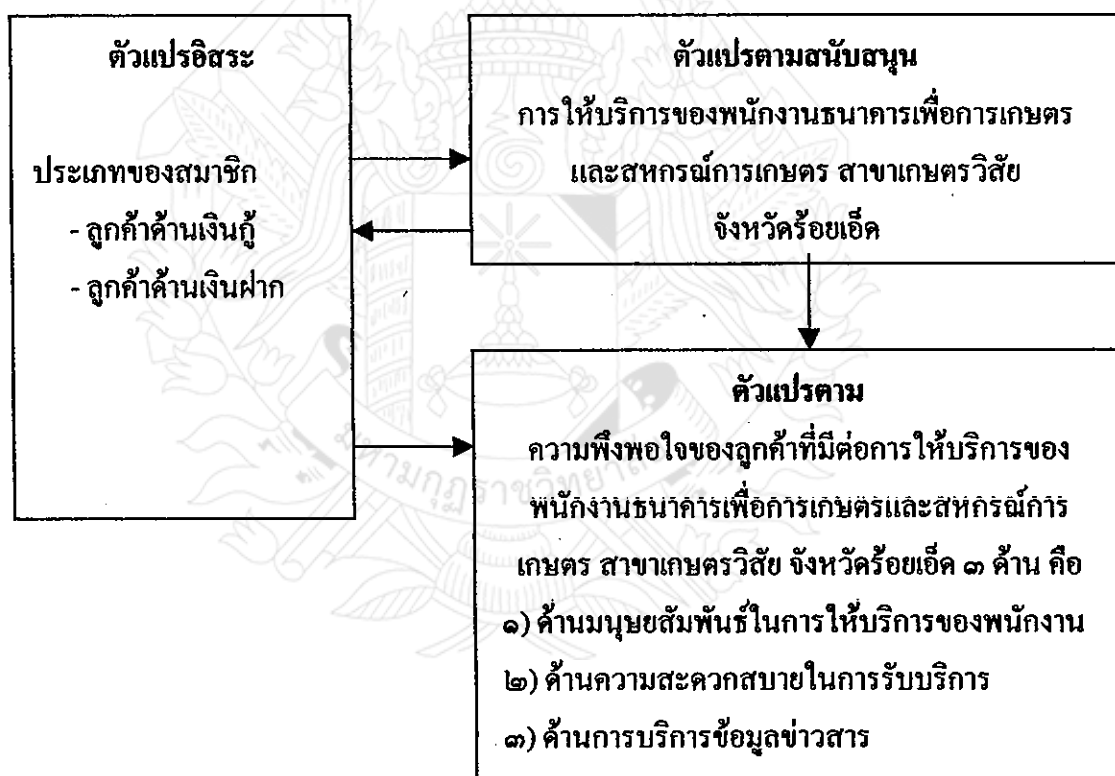
<sup>๔๖</sup> สุภาวดี วิเศษสุรการ, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๓, หน้า ก.



ยศสุพล ศรีจันทร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า “ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบการบริการอยู่ในระดับมาก ๓ ระดับ คือ ด้านคุณภาพของพนักงานและความเพียงพอของพนักงาน ด้านคุณภาพของอาคารสถานที่และอื่นๆ และด้านคุณภาพของการให้บริการตามลำดับ”<sup>๔๖</sup>

เมื่อก้าวโดยสรุปแล้ว ผลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้ แสดงให้เห็นได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพราะผลสำเร็จในการประกอบการทุกอย่างที่เกี่ยวกับงานด้านบริการ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน และการประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการนี้สูงมากที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดลูกค้า เพื่อให้เกิดความสนใจที่จะเข้ามาใช้บริการนั้น ๆ ได้

## ๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



<sup>๔๖</sup> ยศสุพล ศรีจันทร์, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ก.

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลระบบสอบถาม (Questionnaire) ในเขตพื้นที่อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้วิจัยได้ดำเนินการตามรายละเอียดมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

- ๓.๑ ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๓ วิธีการสร้างเครื่องมือ
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ๓.๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ลูกค้าด้านเงินกู้ และลูกค้าด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปี ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐,๒๖๐ คน

##### ๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ลูกค้าด้านเงินกู้และลูกค้าด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปี ๒๕๕๘ จำนวน ๒๐๐ คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางของ เตรงซ์และมอร์แกน การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยขอความร่วมมือจากพนักงานพัฒนาธุรกิจ เพื่อช่วยในการรวบรวมข้อมูลในแต่ละตำบล และพนักงานการเงินหน้าเคาน์เตอร์ที่มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ในสำนักงานสาขา แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างไม่เป็นสัดส่วน(Non – proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งการสุ่มกลุ่มตัวอย่างลูกค้าด้านเงินฝากและลูกค้าด้านเงินกู้ในจำนวนเท่ากันคือ ๑๐๐ คน ดังปรากฏผล ตามตาราง ดังนี้ คือ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ลักษณะของลูกค้า	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. ลูกค้าด้านเงินกู้	๖,๐๑๘	๑๐๐
๒. ลูกค้าด้านเงินฝาก	๔,๒๕๒	๑๐๐
รวม	๑๐,๒๖๐	๒๐๐

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้พัฒนามาจากเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามสำหรับ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเงินกู้ และด้านเงินฝาก มี ๒๐๐ ชุด แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะปลายปิด (Close-Ended) และแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับประเภทของผู้ใช้บริการ จำนวน ๑ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะปลายปิด (Close-Ended) และแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน ๓๒ ข้อ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการรับบริการ จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะปลายปิด (Close-Ended) และแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน ๑ ข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้แบบวัดตามแนวคิดของ Likert Scale ซึ่งเป็นที่ยอมรับในการประเมินผลโดยทั่วไป โดยกำหนดเกณฑ์การให้ ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน	๕	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	๔	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
คะแนน	๓	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	๒	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
คะแนน	๑	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นรวบรวมคะแนนที่ได้ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีคำนวณช่องกว้างระหว่างระดับ ดังนี้

$$\text{ช่วงว่างระหว่างระดับ (Range)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำมาปรับใช้ โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยได้ ๕ ระดับ ในแต่ละระดับมีขนาดระยะช่วงว่างระหว่างระดับเท่ากับ ๐.๘ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑-๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑-๓.๔๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑-๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐-๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

### ๓.๓ วิธีการสร้างเครื่องมือ

๓.๓.๑ ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาหลักการ รูปแบบ และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และคัดแปลงพัฒนาเพื่อสร้างเครื่องมือให้เหมาะสมกับเนื้อหาและประเด็นที่จะศึกษา

๓.๓.๒ นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นกรอบความคิด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๓.๓.๓ สร้างแบบสอบถามโดยจัดทำรูปแบบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ ให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและประเด็นที่จะทำการศึกษาคตามข้อเสนอแนะของกรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

๓.๓.๔ นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยผ่านความเห็นชอบของกรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

๓.๓.๕ นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๐๐ คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๘.๐

๓.๓.๖ นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งแล้วจัดพิมพ์ และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป



### ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๓.๔.๑ ผู้วิจัยได้ทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๘- เมษายน ๒๕๕๙

๓.๔.๒ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณเป็นหลัก เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๐๐ คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งสังเกตคำตอบสภาพทั่วไปประกอบการพิจารณา

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งชุดที่ ๑ ชุดที่ ๒ และชุดที่ ๓ แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องทุกฉบับ และลงรหัสข้อมูลเชิงปริมาณ โดยกำหนดค่าเป็นตัวเลขเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical for Social Sciences) for Windows ในการดำเนินการวิจัยประเมินผลครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการวิเคราะห์สภาพโดยทั่วไป ที่เป็นพื้นฐานของบุคคล โดยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจะใช้ค่าทางสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เป็นลูกค้าด้านเงินกู้ และลูกค้าเงินฝาก รวม ๒๐๐ คน ซึ่งข้อมูลที่จะได้นำมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผล ดังนี้ คือ

#### ๔.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบคำถาม

ข้อมูลของบุคคลผู้ตอบคำถาม จำนวน ๑ ข้อ  
ตารางที่ ๓ ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
๑. ลูกค้าด้านเงินกู้	๑๐๐	๕๐
๒. ลูกค้าด้านเงินฝาก	๑๐๐	๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าด้านเงินกู้จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และ เป็นลูกค้าด้านเงินฝาก จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

## ๔.๒ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๓๒ ชื่อ

โดยแยกเป็น ๓ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน

๒. ด้านความสะดวกในการรับบริการ

๓. ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร

ในการวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดการแปรผล ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๕.๒๑-๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑-๔.๒๐	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑-๓.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๗๑-๒.๖๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐-๑.๖๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

๑. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ ๔ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม	๖๐ (๓๓.๕๐)	๘๐ (๔๐.๐๐)	๓๒ (๑๖.๐๐)	๑๘ (๘.๐๐)	๓ (๑.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๕					
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๕					

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อ พนักงานที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกรู้สีกของผู้ใช้บริการว่า การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมนี้ มีความสำคัญต่องานด้านบริการมาก

ตารางที่ ๕ พนักงานมีอัตราค่าไม่ตรีที่คิดต่อลูกค้า

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. พนักงานมีอัตราค่าไม่ตรีที่คิดต่อลูกค้า	๖๖ (๓๓.๐๐)	๘๐ (๔๐.๐๐)	๓๑ (๑๕.๕)	๑๖ (๘.๐๐)	๗ (๓.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๕					

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีอัตราค่าไม่ตรีที่คิดต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๑) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ แสดงถึงอัตราค่าไม่ตรีของพนักงานได้รับการยอมรับสูงมาก

ตารางที่ ๖ พนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. พนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ	๖๑ (๓๐.๕๐)	๘๕ (๔๒.๕๐)	๓๔ (๑๗.๐๐)	๑๕ (๗.๕๐)	๕ (๒.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๕					

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อการที่มีพนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๑) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ ความพึงพอใจมากจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ แสดงถึงการยอมรับที่ดีมาก



ตารางที่ ๗ พนักงานมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. พนักงานมีกิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน	๕๒ (๒๖.๐๐)	๘๓ (๔๖.๕๐)	๓๕ (๑๗.๕๐)	๘ (๔.๕๐)	๑๑ (๕.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๐๔					

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อ พนักงานที่มีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๓) โดยมีกลุ่มผู้ให้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ความพึงพอใจมากจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ หมายถึงการยอมรับที่ดีจากผู้ให้บริการมีจำนวนสูง

ตารางที่ ๘ พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕. พนักงานมีความกระตือรือร้นเอา ใจใส่ในการให้บริการลูกค้า	๖๐ (๓๐.๐๐)	๘๕ (๔๒.๕๐)	๓๓ (๑๖.๕๐)	๑๗ (๘.๕๐)	๕ (๒.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๐๑					

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อ พนักงานที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๕) โดยมีกลุ่มผู้ให้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ แสดงถึงความพึงพอใจที่มีสูงมาก

ตารางที่ ๙ พนักงานให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้า

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๖. พนักงานให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้า	๕๔ (๒๗.๐๐)	๑๐๑ (๕๐.๕๐)	๒๕ (๑๒.๕๐)	๑๖ (๘.๐๐)	๔ (๒.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๕					

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๓) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุดจำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ หมายถึงเป็นการยอมรับที่ดีมาก

ตารางที่ ๑๐ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๗. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	๓๘ (๑๙.๐๐)	๘๒ (๔๑.๐๐)	๕๑ (๒๕.๕๐)	๑๔ (๗.๐๐)	๑๕ (๗.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๑๐					

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน(ค่าเฉลี่ย ๓.๕๗) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ แสดงถึงการยอมรับที่ดีจากผู้ใช้บริการ

ตารางที่ ๑๑ พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมาย

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	๔๕ (๒๒.๕๐)	๑๐๔ (๕๒.๐๐)	๓๖ (๑๘.๐๐)	๑๐ (๕.๐๐)	๕ (๒.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๕๐					

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗) มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ แสดงให้เห็นว่าพนักงานของธนาคารตรงต่อเวลาที่นัดหมาย

ตารางที่ ๑๒ พนักงานให้เกียรติลูกค้า

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘. พนักงานให้เกียรติลูกค้า	๓๖ (๑๘.๐๐)	๑๐๐ (๕๐.๐๐)	๔๗ (๒๓.๕๐)	๑๒ (๖.๐๐)	๕ (๒.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๕๐					

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ให้เกียรติลูกค้า (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้เกียรติแก่ลูกค้าดีมาก

ตารางที่ ๑๓ พนักงานกล่าวคำขอขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๐. พนักงานกล่าวคำขอขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ	๓๗ (๑๘.๕๐)	๑๐๑ (๕๐.๕๐)	๔๓ (๒๑.๕๐)	๑๑ (๕.๕๐)	๘ (๔.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๕๖					

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่กล่าวคำขอขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการกล่าวคำขอขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ มีเป็นจำนวนมาก และเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาใช้บริการได้

๒. ด้านความสะดวกในการรับบริการ

ตารางที่ ๑๔ พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	๕๖ (๒๘.๐๐)	๕๐ (๔๕.๐๐)	๓๕ (๑๕.๕๐)	๕ (๔.๕๐)	๖ (๓.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๕๕					



จากตารางที่ ๑๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒) มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจที่ดีของลูกค้าต่อการได้รับบริการ

ตารางที่ ๑๕ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๓๘ (๔๘.๕๐)	๕๐ (๕๕.๕๐)	๓๘ (๔๘.๕๐)	๘ (๘.๕๐)	๖ (๗.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๕					
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๕๓					

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ แสดงถึงความพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสูงต่อพนักงานธนาคาร

ตารางที่ ๑๖ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	๖๕ (๓๔.๕๐)	๗๑ (๓๐.๕๐)	๔๐ (๒๑.๐๐)	๑๒ (๖.๐๐)	๘ (๔.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๐					
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๐๗					

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนพนักงานที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย ๓.๘๐) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเรื่องดังกล่าวนี้ ผู้ใช้บริการให้การยอมรับได้ และมีผู้ที่เกิดความพึงพอใจมีเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ ๑๗ การให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. การให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	๓๑ (๑๕.๐๐)	๑๒๐ (๖๐.๐๐)	๓๒ (๑๖.๐๐)	๑๒ (๖.๐๐)	๕ (๒.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๖					

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๐) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ จากผลที่ปรากฏดังตารางนี้ แสดงถึงพนักงานของธนาคารให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด จึงมีผลทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าเกิดความพึงพอใจมีเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ ๑๘ ธนาคารได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆไว้บริการลูกค้า

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕. ธนาคารได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆไว้บริการลูกค้า	๒๖ (๑๓.๐๐)	๑๐๘ (๕๔.๐๐)	๕๐ (๒๕.๐๐)	๑๑ (๕.๕๐)	๕ (๒.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๕					

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อการที่พนักงานธนาคารได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆไว้บริการลูกค้า(ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีความพึงพอใจน้อยจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ แสดงว่า ธนาคารได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆไว้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี

ตารางที่ ๑๙ ธนาคารอนุมัติให้ลูกค้าบางกรณี

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๖. ธนาคารอนุมัติให้ลูกค้าบางกรณี	๒๕ (๑๕.๕๐)	๑๐๗ (๕๒.๕๐)	๔๕ (๒๕.๕๐)	๑๒ (๖.๐๐)	๓ (๑.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๓					

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่ได้โอนโลมให้ลูกค้าบางกรณี (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๓) มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลางจำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารได้โอนโลมให้แก่ลูกค้าในบางกรณี ผลที่ปรากฏดังตารางจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีอยู่เป็นจำนวนมากต่อการให้บริการในด้านนี้

ตารางที่ ๒๐ ธนาคารจัดที่จอดรถแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๗. ธนาคารจัดที่จอดรถแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ	๓๔ (๑๗.๐๐)	๑๐๕ (๕๒.๕๐)	๔๓ (๒๑.๕๐)	๑๑ (๕.๕๐)	๗ (๓.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๒					

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่จัดที่จอดรถแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ แสดงว่า พนักงานธนาคารได้จัดที่จอดรถแก่ลูกค้าไว้อย่างเพียงพอ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมาก



ตารางที่ ๒๑ ธนาคารจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ารอรับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘. ธนาคารจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ารอรับบริการอย่างเพียงพอ	๓๑ (๑๐.๕๐)	๑๐๗ (๕๓.๕๐)	๔๘ (๒๔.๐๐)	๑๐ (๕.๐๐)	๔ (๒.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๘๔					

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อนักงานธนาคารที่จัดที่นั่งสำหรับลูกค้ารอรับบริการอย่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ แสดงว่ามีผู้เกิดความพอใจมาก

ตารางที่ ๒๒ ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘. ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	๒๒ (๑๑.๐๐)	๑๑๐ (๕๕.๐๐)	๕๖ (๒๘.๐๐)	๗ (๓.๕๐)	๕ (๒.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๑					

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อนักงานธนาคารที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย(ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี

## ๓. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ ๒๓ ธนาการมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่างๆอย่างค่อ  
เนื่อง

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ธนาการมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่างๆอย่างค่อเนื่อง	๒๘ (๑๔.๐๐)	๑๑๖ (๕๘.๐๐)	๔๓ (๒๑.๕๐)	๖ (๓.๐๐)	๗ (๓.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๘๖					

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจค่อพนักงานธนาการที่มีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่าง ๆ อย่างค่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ย ๓.๗๖) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ รองลงมามีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ แสดงถึงพนักงานธนาการมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่าง ๆ อย่างค่อเนื่อง ด้วยดี

## ตารางที่ ๒๔ ธนาการมีเอกสารแนะนำ ชี้แจงผลประโยชน์ ที่ถูกค้ำจะค่อรับ

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. ธนาการมีเอกสารแนะนำ ชี้แจงผลประโยชน์ ที่ถูกค้ำจะค่อรับ	๒๗ (๑๓.๕๐)	๑๐๐ (๕๐.๐๐)	๒๐ (๑๐.๐๐)	๓๓ (๑๖.๕๐)	๒๐ (๑๐.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๕๕					

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีเอกสารแนะนำ ซึ่งแจ้งผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๒๕ ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า	๑๘ (๕.๕๐)	๔๑ (๒๐.๕๐)	๕๔ (๒๖.๐๐)	๖๗ (๓๓.๕๐)	๒๐ (๑๐.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๒.๘๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๑๔					

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย ๒.๘๕) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๖ ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและทันสมัย

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและทันสมัย	๒๖ (๑๓.๐๐)	๖๕ (๓๔.๕๐)	๘๐ (๔๐.๐๐)	๑๘ (๙.๐๐)	๗ (๓.๕๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๒๒					

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย ๒.๘๔) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ รองลงมามีความพึงพอใจมากจำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ แสดงถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องและทันสมัย แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในระดับที่ดี

ตารางที่ ๒๗ ธนาคารมีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้า

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕. ธนาคารมีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้า	๔๕ (๒๒.๕๐)	๕๘ (๒๘.๐๐)	๗๕ (๓๗.๕๐)	๒๐ (๑๐.๐๐)	๒ (๑.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๒๖					

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้า(ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ แสดงถึง พนักงานธนาคารมีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้าไว้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง



ตารางที่ ๒๘ ธนาคารมีหนังสือ เอกสาร สำหรับลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๖. ธนาคารมีหนังสือ เอกสาร สำหรับลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๓๑ (๑๕.๕๐)	๔๔ (๒๒.๐๐)	๘๓ (๔๑.๕๐)	๓๒ (๑๖.๐๐)	๑๐ (๕.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๓๗					

จากตารางที่ ๒๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีหนังสือ เอกสาร สำหรับลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๗) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารมีหนังสือ และเอกสาร สำหรับให้ลูกค้าไว้อ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ ๒๙ ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ of ธนาคารอย่างทั่วถึง

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๗. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ บริการใหม่ of ธนาคารอย่างทั่วถึง	๔๒ (๒๑.๐๐)	๖๖ (๓๓.๐๐)	๘๒ (๔๑.๐๐)	๘ (๔.๐๐)	๒ (๑.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๑๔					

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ของธนาคารอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ แสดงว่า พนักงานธนาคารมีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ของธนาคารอย่างทั่วถึงและพอเพียง และลูกค้าที่มาใช้บริการให้การยอมรับได้

ตารางที่ ๓๐ ธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘. ธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือ ในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ	๓๑ (๑๕.๕๐)	๗๐ (๓๕.๐๐)	๗๔ (๓๗.๐๐)	๒๑ (๑๐.๕๐)	๔ (๒.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๒๒					

จากตารางที่ ๓๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่แจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๖) มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ แสดงว่า พนักงานธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ ๑๑ ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการโดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการโดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๓๘ (๑๕.๐๐)	๗๖ (๓๘.๐๐)	๖๓ (๓๑.๕๐)	๒๑ (๑๐.๕๐)	๒ (๑.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๒.๘๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๒.๑๕					

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีการประชาสัมพันธ์การบริการ โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย ๒.๘๓) มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ แสดงให้เห็นได้ว่า พนักงานธนาคาร ได้มีการประชาสัมพันธ์การบริการ โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และมีผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง

ตารางที่ ๑๒ ธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยออกร่วมประชุม กลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้านและตำบล อยู่เสมอ

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๐. ธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยออกร่วมประชุม กลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้านและตำบลอยู่เสมอ	๓๔ (๑๗.๐๐)	๖๖ (๓๓.๐๐)	๗๓ (๓๖.๕๐)	๑๗ (๘.๕๐)	๑๐ (๕.๐๐)
ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๑.๓๓					

จากตารางที่ ๓๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยออกมาร่วมประชุม กลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้านและตำบลอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๘) โดยมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากจำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ และกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ แสดงว่า พนักงานธนาคารได้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยออกมาร่วมประชุมกับกลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้านและตำบลอยู่เสมอ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงเช่นเดียวกัน

ตารางที่ ๓๓ แสดงความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน

ลำดับ	ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ยรวม
	๑. อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	๓.๕๔
	๒. อยากให้พนักงานธนาคารบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	๓.๕๕
	๓. อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำลูกค้าที่มีปัญหาอยู่เสมอ	๓.๔๓
	๔. อยากให้พนักงานธนาคารบริการด้วยความรวดเร็ว	๓.๖๔
	๕. อยากให้พนักงานธนาคารตรงเวลา	๓.๘๕
	๖. อยากให้พนักงานธนาคารดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	๓.๘๕
	๗. อยากให้พนักงานธนาคารพบปะลูกค้าแบบที่นอกรอบ	๓.๘๖
	๘. อยากให้พนักงานธนาคารบริการให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้าทุกคน	๓.๘๕
	๙. อยากให้พนักงานธนาคารเป็นมิตรกับลูกค้า	๓.๕๕
	๑๐. อยากให้พนักงานธนาคารให้เกียรติลูกค้า	๓.๐๒
	๑๑. อยากให้พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้า	๓.๑๔
	๑๒. อยากให้พนักงานรอให้การต้อนรับลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ	๓.๑๘
	๑๓. อยากให้พนักงานธนาคารมีความสุภาพอ่อนโยน	๓.๓๒
	๑๔. อยากให้พนักงานธนาคารพูดจาไพเราะ	๓.๓๓
	๑๕. อยากให้พนักงานทักทายลูกค้าก่อนเข้ามาใช้บริการ	๓.๑๕
	๑๖. อยากให้พนักงานธนาคารทุกคนแต่งกายเหมือนกัน	๓.๑๖
	๑๗. อยากให้พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพ	๓.๐๕



จากตารางที่ ๓๓ พบว่า กว่าร้อยละ ๕๐ ลูกค้านักเงินกู้และลูกค้าด้านเงินฝาก มีความต้องการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน โดยมีความต้องการให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน แนะนำลูกค้าที่มีปัญหา อยู่เสมอ บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงต่อเวลา

ตารางที่ ๓๔ แสดงความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านความสะดวกในการรับบริการ

ลำดับ	ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม
๑.	อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	๓.๒๕
๒.	อยากให้พนักงานธนาคารบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วตามลำดับ	๓.๑๗
๓.	อยากให้พนักงานธนาคารบริการด้วยความพอใจ รวดเร็วและถูกต้อง	๓.๓๓
๔.	อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และเต็มใจ	๓.๓๐
๕.	อยากให้พนักงานธนาคารเป็นผู้ที่เอาใจใส่งานมากๆ	๓.๑๔
๖.	อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำเกี่ยวกับเอกสารต่างๆแก่ลูกค้า	๓.๑๑
๗.	อยากให้พนักงานธนาคารมีเอกสารให้ลูกค้าอ่านในขณะที่รอรับบริการ	๓.๓๑
๘.	อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการลูกค้าด้านเอกสารอย่างต่อเนื่อง	๓.๑๔
๙.	อยากให้พนักงานธนาคารให้เกียรติลูกค้า และกล่าวขอบคุณ	๓.๒๕
๑๐.	อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำลูกค้าในการรับบริการที่จุดต่างๆ	๓.๔๐
๑๑.	อยากให้พนักงานธนาคารเป็นผู้มีน้ำใจรักในงานบริการ	๓.๒๖
๑๒.	อยากให้พนักงานธนาคารเป็นผู้ที่สามารถทุ่มเทเพื่องาน	๓.๒๒
๑๓.	อยากให้พนักงานธนาคารจัดที่นั่งสำหรับให้ลูกค้านั่งรอรับบริการมากกว่านี้	๓.๑๘
๑๔.	อยากให้พนักงานธนาคารจัดที่นั่งที่เหมาะสมไม่แออัดตามลำดับ	๓.๒๕
๑๕.	อยากให้พนักงานธนาคารมีความเสี่ยสละเพื่อลูกค้า	๓.๒๔
๑๖.	อยากให้พนักงานธนาคารจัดหาน้ำดื่มจัดหาที่นั่งจัดหาพนักงานให้เพียงพอ	๓.๑๐
๑๗.	อยากให้พนักงานธนาคารมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๓.๒๔

จากตารางที่ ๓๔ พบว่ากว่าร้อยละ ๕๐ ลูกค้านักการเงินกู้และลูกค้านักการเงินฝาก มีความต้องการในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านความสะดวกในการรับบริการ โดยมีความต้องการให้พนักงานธนาคารบริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง บริการด้วยความพอใจรวดเร็ว และถูกต้อง บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และเต็มใจ และเป็นผู้ที่เอาใจใส่ งานมาก ๆ

ตารางที่ ๓๕ แสดงความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้านักธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านการรับบริการข้อมูลข่าวสาร

ลำดับ	ด้านการรับบริการข้อมูลข่าวสาร	ค่าเฉลี่ยรวม
๑.	อยากให้ธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	๓.๒๕
๒.	อยากให้ธนาคารมีกล่องความรับผิดชอบต่อลูกค้าและข้อเสนอแนะในด้านการบริการจากลูกค้า	๓.๔๑
๓.	อยากให้ธนาคารมีเอกสารแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ และข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องและทันสมัย	๓.๒๓
๔.	อยากให้พนักงานธนาคารบริการข่าวสารที่ทันสมัยรวดเร็ว และถูกต้อง	๓.๔๕
๕.	อยากให้ธนาคารมีหอกระจายข่าวแจ้งข่าวสาร แก่ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการรับฟังเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น	๓.๒๗
๖.	อยากให้ธนาคารมีเอกสารแนะนำชี้แจงผลประโยชน์แก่ลูกค้า	๓.๓๑
๗.	อยากให้ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	๓.๓๐
๘.	อยากให้ธนาคารแจ้งข่าวสารที่เข้าใจง่าย	๓.๒๗
๙.	อยากให้ธนาคารบริการแจ้งข่าวสารต่างๆของธนาคารให้ลูกค้าได้ทราบ	๓.๓๕
๑๐.	อยากให้ธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญกับลูกค้า ให้ลูกค้าทราบ ข้อมูลเป็นประจำ	๓.๑๕
๑๑.	อยากให้ธนาคารบริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า	๓.๒๘
๑๒.	อยากให้ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการอย่างทั่วถึง และให้ข่าวสารที่น่าเชื่อถือได้	๓.๔๑
๑๓.	อยากให้ธนาคารมีเอกสารให้ลูกค้าอ่านขณะนั่งรอรับบริการ	๓.๒๖
๑๔.	อยากให้ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	๓.๑๘
๑๕.	อยากให้ธนาคารบริการแจ้งข่าวสารถึงที่บ้าน	๓.๑๑
๑๖.	อยากให้ธนาคารมีการออกกร่วมประชุมกับลูกค้าถึงหมู่บ้าน และตำบล	๓.๒๐

จากตารางที่ ๓๕ พบว่ากว่าร้อยละ ๕๐ ลูกค้านักเงินกู้และลูกค้าด้านเงินฝาก มีความต้องการในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ต้องการให้ธนาคารแจ้งยอดเงินในบัญชีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการจากลูกค้า มีเอกสารแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องและทันสมัย บริการข่าวสารที่ทันสมัยรวดเร็ว และถูกต้อง มีหอกระจายข่าวแจ้งข่าวสารแก่ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการรับฟังเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น และมีเอกสารแนะนำชี้แจงผลประโยชน์แก่ลูกค้า



## บทที่ ๕

### บทสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด, และเพื่อศึกษา ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ความจุดประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยได้มีการกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้คือ เขตพื้นที่อำเภอเกษตรวิสัย ทั้งลูกค้าด้านเงินกู้ และลูกค้าด้านเงินฝาก จำนวน ๒๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คือ

##### ๕.๑.๑ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบคำถาม

ประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าด้านเงินกู้จำนวน ๑๐๐ คน และเป็นลูกค้าด้านเงินฝาก จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

##### ๕.๑.๒ สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร

###### ๑) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน

(๑) ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมาก และเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่เกินกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป มีเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการว่าการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมนี้ มีความสำคัญต่องานด้านบริการมาก

(๒) ความพึงพอใจต่อพนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อลูกค้า พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานที่ได้รับการยอมรับสูงมากจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ



(๓) ความพึงพอใจต่อการที่มีพนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ แสดงถึงการยอมรับที่ดีมาจากผู้ที่มาใช้บริการ

(๔) ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่มีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ผลดังกล่าวนี้ หมายถึงการยอมรับที่ดีจากผู้ใช้บริการมีจำนวนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า พนักงานมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

(๕) ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ แสดงถึงการยอมรับที่ดีจากลูกค้าที่มาใช้บริการจากพนักงานของธนาคาร

(๖) ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้า พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ในหัวข้อนี้ก็เช่นเดียวกัน ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ผู้ใช้บริการให้การยอมรับด้วยดี

(๗) ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นที่ยอมรับ

(๘) ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานของธนาคารตรงต่อเวลาที่นัดหมาย ลูกค้าจึงเป็นกลุ่มของผู้ที่มีระดับความพึงพอใจมาก

(๘) ความพึงพอใจต่อ พนักงานที่ให้เกียรติลูกค้า พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้เกียรติแก่ลูกค้าดีมาก

(๑๐) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่กล่าวคำขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ เรียงลำดับจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด ไปถึงจำนวนน้อยที่สุด คือระดับความพึงพอใจมาก, ความพึงพอใจมากที่สุด, ความพึงพอใจปานกลาง, ความพึงพอใจน้อย, และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการกล่าวคำขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ มีเป็นจำนวนสูง และเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาใช้บริการได้

## ๒) ด้านความสะดวกในการรับบริการ

(๑) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง พบว่า มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมีจำนวนสูงเกินกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจที่ดีของลูกค้าต่อการได้รับบริการที่พนักงานของธนาคาร ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนและหลังด้วยความเป็นธรรม

(๒) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงถึงความพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสูงต่อพนักงานธนาคารที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจจึงมีมากตามมา

(๓) ความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนพนักงานที่ให้บริการ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเรื่องดังกล่าวนี้ ผู้ใช้บริการให้การยอมรับได้ จึงมีผู้ที่เกิดความพึงพอใจมีเป็นจำนวนสูง

(๔) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้การบริการลูกค้าเป็น ไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงถึงพนักงานของธนาคารให้บริการลูกค้าเป็น ไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด จึงมีผลทำให้ ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าเกิดความพึงพอใจมีเป็นจำนวนมาก

(๕) ความพึงพอใจต่อการที่พนักงานธนาคาร ได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่าง ๆ ไว้บริการลูกค้า พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ ซึ่งหมายถึงพนักงานของธนาคาร ได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่าง ๆ ไว้ บริการลูกค้าเป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการของธนาคารจึงเกิดความพึงพอใจมีเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจน้อย

(๖) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่ได้อนุมัติให้ลูกค้าบางกรณี พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารได้อนุมัติให้แกลูกค้าในบางกรณี ผลที่ปรากฏดังตารางจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีอยู่เป็นจำนวนมากต่อการให้บริการในด้านนี้

(๗) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่จัดที่จอดรถแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงถึงการที่พนักงานธนาคารได้จัดที่จอดรถแก่ลูกค้าไว้อย่างเพียงพอ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมาก

(๘) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่จัดที่นั่งสำหรับลูกค้าารับบริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงว่ามีผู้เกิดความพอใจมาก เพราะการให้บริการในด้านนี้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยดี สามารถจัดสถานที่ไว้รองรับแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ได้อย่างไม่มีปัญหา

(๙) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีต่อพนักงานธนาคารที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการแก่ลูกค้า

#### ๓) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

(๑) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่พนักงานธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องด้วยดี จึงทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก และเกิดความพึงพอใจในงานบริการด้านนี้สูง

(๒) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีเอกสารแนะนำ ชี้แจงผลประโยชน์ ที่ลูกค้าจะได้รับ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงถึงความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีเอกสารแนะนำ ชี้แจงผลประโยชน์ ที่ลูกค้าจะได้รับนั้น ลูกค้าให้การเชื่อถือ และการยอมรับที่ดี

(๓) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ ซึ่งหมายถึงการได้รับการยอมรับที่ดีจากลูกค้าที่มาใช้บริการ

(๔) ความพึงพอใจต่อพนักงานที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและทันสมัย พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงถึง การให้ ข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องและทันสมัย แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในระดับที่ดี

(๕) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีกล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้า พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงถึงพนักงานธนาคารมีกล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้าไว้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง

(๖) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีหนังสือ เอกสาร สำหรับลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารมีหนังสือ และเอกสาร สำหรับให้ลูกค้าไว้อ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ

(๗) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ของธนาคารอย่างทั่วถึง พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงว่า พนักงานธนาคารมีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ของธนาคารอย่างทั่วถึงและพอเพียง และลูกค้าที่มาใช้บริการให้การยอมรับได้

(๘) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่แจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงว่า พนักงานธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ

(๙) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารที่มีการประชาสัมพันธ์การบริการ โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นได้ว่า พนักงานธนาคารได้มีการประชาสัมพันธ์การบริการ โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และมีผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง

(๑๐) ความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยออกร่วมประชุมกลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้านและตำบลอยู่เสมอ พบว่า มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในเรื่องนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ แสดงว่า พนักงานธนาคารได้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยออกร่วมประชุมกับ กลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้านและตำบลอยู่เสมอ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงเช่นเดียวกัน

#### ๕.๑.๓ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

๑) ความต้องการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน โดยมีความต้องการให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน แนะนำลูกค้าที่มีปัญหาอยู่เสมอ บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงต่อเวลา



๒) ความต้องการในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านความสะดวกในการรับบริการ โดยมีความต้องการให้พนักงานธนาคารบริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง บริการด้วยความพอใจรวดเร็ว และถูกต้อง บริการลูกค้าอย่างเต็มที่และเต็มใจ และเป็นผู้ที่เอาใจใส่งานมาก ๆ

๓) ความต้องการในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ต้องการให้ธนาคารแจ้งยอดเงินในบัญชีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการจากลูกค้า มีเอกสารแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องและทันสมัย บริการข่าวสารที่ทันสมัยรวดเร็ว และถูกต้อง มีหอกระจายข่าวแจ้งข่าวสารแก่ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการรับฟังเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น และมีเอกสารแนะนำชี้แจงผลประโยชน์แก่ลูกค้า

## ๕.๒ อภิปรายผล

ผู้วิจัยจำแนกการอภิปรายผลตามลำดับหัวข้อได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

### ๑) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน ตอบคำถามเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมในระดับที่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๕ ซึ่งถือว่าลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ เป็นจำนวนมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาวิตรี กิ่งมณี ในเรื่อง “ทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ ที่กล่าวถึงความต้องการในเรื่องดังกล่าวนี้ว่า ส่วนใหญ่ของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการของธนาคารฯ จะมีความต้องการเห็นภาพการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานธนาคารฯ มีระดับจำนวนที่สูงกว่าหัวข้ออื่น ๆ เฉพาะในด้านนี้ ส่วนหัวข้ออื่น ๆ เช่น พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อลูกค้า, พนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ, พนักงานมีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยน, พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า, พนักงานให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้า, พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ฯลฯ จะมีระดับของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยที่มีค่าใกล้เคียงกัน โดยสรุปว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานนี้ อยู่ใกล้ชิดกับลูกค้าที่สามารถจะสังเกตเห็นได้ตลอด เหมือนประตูหน้าต่างของอาคาร และเป็นด่านแรกที่จะท่อนให้เห็นการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของธนาคารได้ทั้งหมด ลูกค้าผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญในด้านนี้สูงมากทุก ๆ ข้อ

## ๒) ด้านความสะดวกในการรับบริการ

ด้านความสะดวกในการรับบริการ มีหัวข้อต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน แต่อยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๐๐ ขึ้นไป และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง มีผู้ใช้บริการความเกิดความพึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ กลุ่มระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ในขณะที่กลุ่มผู้มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ซึ่งถือว่ามีค่าสูงมาก และสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาในเรื่อง ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตร ของ จุฬารัตน์ อิงเจริญพัฒนา ที่กล่าวถึงการให้บริการด้านความสะดวกในการรับบริการว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบาย หากการดำเนินการในดำเนินนี้ประสบความสำเร็จสูงมากเพียงไร ย่อมหมายถึงความสำเร็จโดยรวมของกิจการนั้น ส่วนประเด็นอื่น ๆ เช่น พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว, ธนาคารอนุโลมให้ลูกค้าบางกรณี, ธนาคารจัดที่จอดรถแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ ฯลฯ ลูกค้าผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงเช่นเดียวกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

### ๓) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ในหัวข้อธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาล ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และในหัวข้อ ธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือ ในบัญชีแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ นี้ มีลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูงกว่าหัวข้ออื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๓.๗๖ และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ และ ๑๔.๐๐ ใกล้เคียงกัน ส่วนในหัวข้ออื่น ๆ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภากรณ์ ที่กล่าวถึงเรื่องดังกล่าวนี้ว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการธนาคารฯ จะมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวนี้อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระหว่างปานกลางถึงมาก ส่วนในด้านอื่น ๆ เช่น ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการ โดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่, ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ของธนาคารอย่างทั่วถึง ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยที่ต่างกัน สรุปโดยรวมแล้วมีระดับของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๒. การศึกษา ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

๑) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน, แนะนำลูกค้าที่มีปัญหา, บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงต่อเวลา

๒) ด้านความสะดวกในการรับบริการ ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้พนักงานธนาคารบริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง บริการด้วยความพอใจรวดเร็วและถูกต้อง

๓) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ธนาคารแจ้งยอดเงินในบัญชีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการ

## ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้ทุกคนทั่วไปได้ตระหนักถึงคุณค่าในงานด้านบริการว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นมาก ต่องานด้านบริการ ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอแนะสิ่งที่จำเป็นที่ควรต้องพิจารณาถึง ดังนี้ คือ

๑. การให้บริการของพนักงาน ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ามีความต้องการให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า จึงควรมีให้มีเจ้าหน้าที่นี้โดยเฉพาะหรือฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนสามารถให้บริการนี้แก่ลูกค้าได้ทุกโอกาส

๒. ในด้านมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการของพนักงาน ควรมีจัดฝึกอบรมพนักงานทุกคนแบบหมุนเวียนหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าทุกระดับชั้น เน้นเฉพาะนักบวชในศาสนา ที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ต้องรู้และเข้าใจ ในระเบียบปฏิบัติของศาสนานั้นๆ และปฏิบัติต่อนักบวชที่เป็นลูกค้า ด้วยสำนึกเช่นวิญญูชนที่ดี

๓. ในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ามีความต้องการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ จาก การให้การบริการของธนาคาร พนักงานธนาคารควรจัดระบบการบริการในเรื่องข้อมูลข่าวสารจอภาพอักษรเคลื่อนที่ หรือวีดิทัศน์แนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้สังเกตเห็น ได้ตลอดเวลา

### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้เสนอหลักในการศึกษาดังนี้

๑. ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรฐานทางการให้บริการของธนาคารต่าง ๆ ที่เปิดให้บริการอยู่ในขณะนี้

๒. ศึกษาวิเคราะห์เหตุจูงใจในการเลือกตัดสินใจการใช้บริการทางด้านเงินกู้จากสถาบันทางการเงินของผู้ใช้บริการ

๓. ศึกษาความเชื่อในเรื่องความมั่นใจในทางการเงินของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการนั้น

หัวข้อเหล่านี้ล้วนเป็นประเด็นที่น่าสนใจ เพราะจะเกิดประโยชน์ต่อทางการศึกษาแก่ผู้สนใจในด้านการเงินและการธนาคาร และเพื่อประโยชน์ในด้านทางวิชาการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะใช้ไปขยายแนวทางการคิด เพื่อช่วยในการเสริมสร้างและพัฒนาสังคม ประเทศชาติให้มีโอกาสได้พัฒนายิ่งขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

### ๑. หนังสือทั่วไป

- ชเอิญศรี อิศรางกูร ณ อยุธยา. **ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๕.
- เดือน คำดี. **ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพมหานคร : ห.จ.ก.ทิพย์อักษร, ๒๕๒๖.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. **รายงานงบดุล-งบกำไรขาดทุน**. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ๒๕๔๕.
- \_\_\_\_\_ . **รู้จัก ธกส**. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, มปป.
- นิตยา ภูมิศักดิ์. **จิตวิทยา**. ขอนแก่น : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาลัยเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ๒๕๓๕.
- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : เอ็ม.เอส.เอ็ม.การพิมพ์, ๒๕๒๕.
- บุญฤทธิ์ จาตุมาระ. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๘.
- บุญมี แทนแก้ว. **ปรัชญาตะวันออก**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์, ๒๕๓๖.
- ประสาท อิศรปริดา. **สาระสำคัญของจิตวิทยาการศึกษา**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔.
- พรณี ชูทัย. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์, ๒๕๔๐.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๒.
- ล้วน สายยศ. **การวัดด้านจิตพิสัย**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๓.
- วนิดา เสนีเศรษฐ. **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์, ๒๕๓๐.
- วสิน อินทสระ. **ธรรมและชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : กมลการพิมพ์, ๒๕๒๖.
- วาริญา ภาวุดานนท์ ณ มหาสารคาม. **จิตวิทยาพุทธศาสนา**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีวาภิวัฒน์, ๒๕๔๑.
- วิฑูรย์ สิมะโชคคี. **คุณภาพคือความอยู่รอด**. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, ๒๕๔๑.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, ๒๕๓๕.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๑.
- สมชาติ กิจยรรยง. **เทคนิคการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์, ๒๕๓๕.



สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, ๒๕๒๔.

สมัคร บุราวาศ. ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๓๔.

สุชา จันทร์เอม. หลักการศึกษาจิตวิทยา หลักการสอน. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๑๖.

สุนทร ณ รังษี. พุทธปรัชญาจากพระไตรปิฎก. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

สุวรรณ เพชรนิล. พุทธปรัชญาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๖.

เสรีวงศ์มณฑา. ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ ๒๐. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, ๒๕๓๖.

แสง จันทร์งาม. ศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔.

เอกชัย กิ่งสุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, ๒๕๓๘.

## ๒. วิทยานิพนธ์

กัลยาณี คปนิยากร. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาบรบือ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๓.

กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตสหกรณ์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๓๒.

จूरिพร อึ้งเจริญพัฒนา. “ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดบุรีรัมย์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.

ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารณ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.

ปราณี กิรีดิธ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓.

เปล่งศรี อิงคนินันท์. “ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖.



- ยศสุพล ศรีจันทร์. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๔.
- วิเชต ไชยสมพงศ์พันธุ์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการบริการบัตรเครดิต : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.
- วิภาศรี คงเกลี้ยง. “ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมีดใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๕.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๓๐.
- สมเกียรติ ขันธุ์สะอาด. “เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๖.
- สมรัช ศรีสุทธิวิชกุล. “ทัศนคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กร : กรณีศึกษา สาขานาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.
- สาวตรี กิ่งมณี. “ทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ : ศึกษาเฉพาะสาขาท่าตูม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.
- สุภาวดี วิเศษสุรการ. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓.
- สุริยะ วิริยสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๐.



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

๑. รศ. พิเศษ ดร. จรัส พัทธนราชศักดิ์

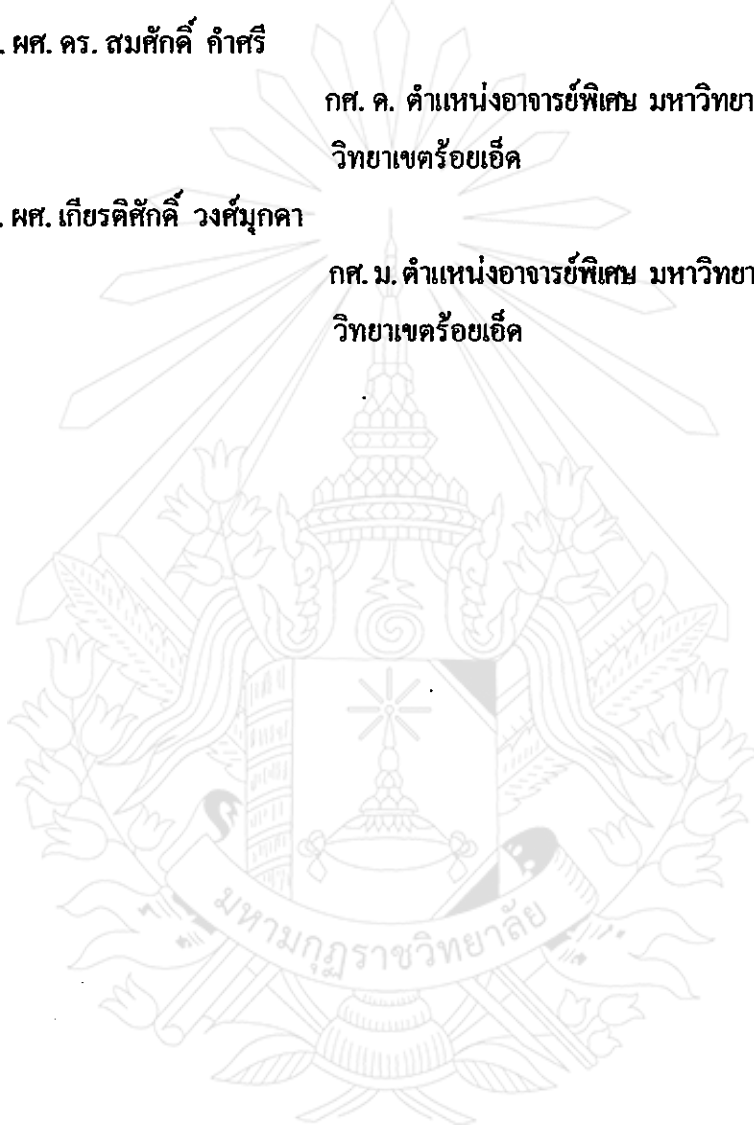
ป.ร. ๖, Ph.D. (Political) อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒. ผศ. ดร. สมศักดิ์ คำศรี

กศ. ค. ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๓. ผศ. เกียรติศักดิ์ วงศ์มุกดา

กศ. ม. ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด





ภาคผนวก ข

หนังสือราชการที่ออกระหว่างวิจัย





ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๓๑๖

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วย นายอรรถกร เจริญรบ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http://www.rec.mbu.ac.th



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

คำแนะนำ แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” ขอให้ท่านโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง และเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( )

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อการเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด (ตอบได้อย่างเสรี)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

#### ๑. ประเภทสมาชิก

- ( ) ลูกค้ำเงินกู้  
( ) ลูกค้ำเงินฝาก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อการเกษตร  
สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้  
เกณฑ์พิจารณาตอบดังนี้

๕ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

๑. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม					
๒. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อลูกค้า					
๓. พนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้ง มาใช้บริการ					
๔. พนักงานมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน					
๕. พนักงานแต่้มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า					
๖. พนักงานให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไขปัญหให้กับลูกค้า					
๗. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน					
๘. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมาย					
๙. พนักงานให้เกียรติลูกค้า					
๑๐. พนักงานกล่าวขอบคุณทุกครั้ง หลังการให้บริการ					

## ๒. ด้านความสะดวกในการรับบริการ

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง					
๒. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
๓. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ					
๔. การให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด					
๕. ธนาคารได้เตรียมเอกสารและคำแนะนำการให้บริการต่างๆ ไว้บริการแก่ลูกค้า					
๖. ธนาคารอนุโลมให้ลูกค้าบางกรณี					
๗. ธนาคารจัดที่จอดรถลูกค้าอย่างเพียงพอ					
๘. ธนาคารจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ารอรับบริการอย่างเพียงพอ					
๙. ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					



## ๓. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์การบริการพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง					
๒. ข้อมูลข่าวสารแนะนำ ชี้แจง ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ					
๓. ข้อมูลข่าวสารที่น่าเสนอเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า					
๔. ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและทันสมัย					
๕. ธนาคารมีกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการลูกค้า					
๖. ธนาคารมีหนังสือ เอกสาร สำหรับลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
๗. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ของธนาคารอย่างทั่วถึง					
๘. ธนาคารแจ้งยอดเงินคงเหลือในบัญชีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
๙. ธนาคารการประชาสัมพันธ์บริการโดยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่					
๑๐. ธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยออกร่วมประชุมกลุ่มลูกค้าถึงหมู่บ้าน และตำบลอยู่เสมอ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด(ตอบได้อย่างเสรี)

๑. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ

ความต้องการ และข้อเสนอ.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๒. ด้านความสะดวกในการรับบริการ

ความต้องการ และข้อเสนอ.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๓. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ความต้องการ และข้อเสนอ.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายอรรถกร เจริญรบ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัย มหามกุฎราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

## ประวัติผู้วิจัย

**ชื่อ** นายอรรถกร เจริญรบ

**เกิด** วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๑๐

**สถานที่เกิด** ๒๑๐/๑ ซอย ๖ ถนนสุริยเดชบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด

**ที่อยู่ปัจจุบัน** ๒๑๐/๑ ซอย ๖ ถนนสุริยเดชบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด

**ประวัติการศึกษา**

พ.ศ. ๒๕๔๘	ประถมศึกษาชั้นเอก
พ.ศ. ๒๕๓๕	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**ประวัติการทำงาน**

พ.ศ. ๒๕๓๖	ร.ก.ส. สาขาจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. ๒๕๔๒	ร.ก.ส. สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. ๒๕๔๖	ร.ก.ส. สาขาเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

