

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
กัลยา แจ่มแจ้ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2549

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
กัลยา แจ่มแจ้ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2549

กัลยา แจ่มแจ้ง.(2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี*.สารนิพนธ์ ก.ศ.ม (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ใน 40 วันทำการของธนาคาร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test Independent) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way ANOVA) และใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการศึกษาค้นพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันต่อการให้บริการของธนาคารดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ลูกค้าที่มีการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านพนักงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARD THE SERVICES OF THE BANK FOR
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES THAYANG BRANCH
PHETCHABURI

AN ABSTRACT
BY
MRS.KALLAYA JAMJAENG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
March 2006

Kallaya Jamjaeng. (2006) ***Customer's Satisfaction toward the Service of Bank for Agriculture and Agricultural co-operatives Thayang Branch Phetchaburi.***

Master Project.M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School
Srinakharinwirot University.

Project Advisor : Mr. Sittakorn Choosup.

The purposes of this research were to study the customers Satisfaction toward service of Bank for Agriculture and Agricultural co-operatives Thayang Branch Phetchaburi

This research as a whole and in each aspects of building,bank personel,public relation and service. Classified by Sex,occupation,education,frequencies of service/3 month,kind of customers and service time

The population was 400 customers of the Bank for Agriculture and Agricultural co-operatives Thayang Branch Phetchaburi. The rating scale interview with five level was used in the data collection. Besides the statistics of data analysis were percentage,means,standard deviation,t-test Independent, and One-Way Analysis of variance and pair comparison of Scheffe's Method.

The results were as follows

1. Customer's satisfaction towards the Bank service in overall with aspects of building,service and public relations was at high level and was at medium level for public relations aspect

2. To compare customers' satisfaction towards the bank service classified according to variables,the results were as follows

2.1 The satisfaction towards the bank service of the customers with different sex in overall was no statistical significantly different and was at .05 level for public relations aspect.

2.2 The satisfaction towards the bank service of the customers with different occupations in overall was no statistical significantly different and was at .05 level for publicrelations aspect

2.3 The satisfaction towards the bank service of the customers with different education and frequencies of service/3 month in overall was no statistical significantly different.

2.4 The satisfaction towards the bank service of the customers with different kind of customers in overall and in particular was statistical significantly different at the level of .01, was at .01 level for public relations aspects, and was at .05 level for bank personal

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
กัลยา แจ่มแจ้ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยการช่วยเหลือ แนะนำและให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก
ท่านอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง กรรมการแต่งตั้งเพิ่ม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ปิยดา สมบัติวัฒนา และอาจารย์ภคกร สกลรักษ์ ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาช่วยเหลือตรวจสอบความ
เที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำ ในการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการ
เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นายทรงชัย มณีโชติ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ที่ให้ความช่วยเหลือเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง
จังหวัดเพชรบุรี ที่ตอบแบบสัมภาษณ์และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้ง
นี้เป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูทเวทิตาแก่บิดา มารดา
ครูอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ให้ชีวิต ความรัก ความรู้และประสบการณ์แก่ผู้วิจัย

กัลยา แจ่มแจ้ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	
2	
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	2
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ.....	21
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	31
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	36
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
วิธีการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	66
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	80
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	92

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า ระยะเวลาการเป็นลูกค้า...	43
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัด เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	45
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ.....	46
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ.....	47
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร โดยรวมและรายข้อ.....	48
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	49
7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	50
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ เป็นรายด้าน.....	51
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	52

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ ข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ.....	53
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัด เพชรบุรี จำแนกตามการศึกษา เป็นรายด้าน.....	54
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามการศึกษา.....	55
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัด เพชรบุรี จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือนเป็นรายด้าน.....	56
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน.....	57
15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัด เพชรบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้า เป็นรายด้าน.....	58
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามประเภทของลูกค้า.....	59
17	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามประเภทลูกค้า.....	60

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

18	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ ข่าวสาร จำแนกตามประเภทลูกค้า.....	60
19	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทลูกค้า.....	61
20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัด เพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า เป็นรายด้าน.....	62
21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	63
22	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	64
23	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคาร สถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	64
24	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	65
25	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ ข่าวสารจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	65

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในภาวะที่เศรษฐกิจของโลกกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วิทยาการเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้า การติดต่อสื่อสารกระจายไปทุกแห่งหนทั่วโลก ธุรกิจมีการขยายตัวมากขึ้น ดังนั้นความต้องการใช้เงินลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ ย่อมเพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงจัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งทุกคนยอมรับว่าธนาคารเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงการเจริญเติบโต และก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ การพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ว่าแขนงใดล้วนต้องพึ่งพาอาศัยธนาคารเป็นแหล่งอำนวยความสะดวก เพราะธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ จึงคงไม่เกินไปนักถ้าจะกล่าวว่า ธนาคารเปรียบเสมือนเสาหลักต้นหนึ่งของเศรษฐกิจทั้งระบบ ซึ่งเป็นหลักที่มั่นคงและอำนวยความสะดวกเกื้อหนุนเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตขึ้น กว้างขวางกว่าสถาบันการเงินอื่น

ดังนั้นในยุคปัจจุบันสภาพการแข่งขันในระบบธนาคาร และสถาบันการเงินต่าง ๆ มีความรุนแรงมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างทันทั่วทั้งที่

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฐานะธนาคารของรัฐวิสาหกิจที่ต้องตอบสนองความต้องการทางการเงิน เพื่อบริการขยายตัวทางเศรษฐกิจ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าได้มีโอกาสเลือกใช้บริการที่หลากหลายออกไป ในกระบวนการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคาร บุคลากรนับเป็นบุคคลที่สำคัญ โดยเฉพาะด้านการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารโดยตรง ทั้งนี้ก็เพื่อรักษฐานและเพิ่มจำนวนลูกค้าของธนาคารให้คงอยู่และเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยางเป็นสาขาขนาดใหญ่ สังกัดอยู่กับสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบุรี มีพนักงานจำนวน 22 คน การดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ 2 อำเภอ คืออำเภอยางและอำเภอแก่งกระจาน

ผลการดำเนินงานของธนาคารในปีบัญชี 2547 (1 เมษายน 2547 จนถึงปัจจุบัน) ต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด สาขาไม่สามารถขยายผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้ ทั้งในด้านการเพิ่มยอดเงินฝาก การรับลูกค้าเงินฝากและเงินกู้เพิ่ม รวมถึงการขยายปริมาณธุรกิจทางด้าน การให้สินเชื่อด้วย

จากสาเหตุดังกล่าวในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานอยู่ในธนาคารแห่งนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้เป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสารและด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3เดือน ประเภทของลูกค้าและระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในโลกปัจจุบันมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้ำเงินกู้และเงินฝากที่มำใช้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี จํานวน 28,317 ราย ในช่วง เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2548 ระยะเวลา 40 วันทำการของธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้ำมาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2548 ในระยะเวลา 40 วันทำการของธนาคาร สุ่มจากการเปิดตารางของทาโร ยามาเน ที่ระดับความ คลาดเคลื่อน 0.05% ได้กลุ่มตัวอย่าง 397 คน และผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลวันละ 10 ราย โดยแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา 9.00 -12.00 น. และ 13.00 - 16.00 น. (ตามภาคผนวก ข การวางแผนการเก็บข้อมูล)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของลูกค้ำผู้ตอบแบบสมภาษณ์ จําแนกเป็น

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อาชีพ

1.2.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

1.2.2 เกษตรกร

1.2.3 ค้าขาย/กิจการส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป

1.3 การศึกษา

1.3.1 ไม่ได้เรียน/ประถมศึกษา

1.3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ความถี่ในการใช้บริการ

1.4.1 1 – 2 ครั้ง

1.4.2 3 - 4 ครั้ง

1.4.3 5 ครั้งขึ้นไป

1.5 ประเภทของลูกค้า

1.5.1 ลูกค้าเงินฝาก

1.5.2 ลูกค้าเงินกู้

1.5.2 ลูกค้าเงินฝาก/เงินกู้

1.6 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

1.6.1 1 – 3 ปี

1.6.2 4 – 6 ปี

1.6.3 7 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านอาคารสถานที่

2.2 ด้านพนักงาน

2.3 ด้านข้อมูล/ข่าวสาร

2.4 ด้านการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง ที่จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดี ชอบ พอใจ หรือประทับใจ ต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อการจัดอาคารสถานที่ของธนาคาร ท่าเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสม ทางเข้า – ออก สะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอ มีการรักษาความปลอดภัยที่ดี มีความสะอาด เรียบร้อย กว้างขวาง มีการจัดตกแต่งภายในที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่ดี การจัดที่นั่งสำหรับการรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วารสารต่าง ๆ มีตู้บัตรคิวตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม สะดวกในการกดบัตรคิว

2.2 ด้านพนักงาน หมายถึง ลูกค้ายูสึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ ในด้านบุคลิกภาพ การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง กริยามารยาท การมีอัธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้น การเตรียมพร้อมในการให้บริการลูกค้า การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความสามารถในการตอบข้อซักถามและการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ การให้บริการต่อลูกค้ามีความเท่าเทียมกัน ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ตลอดจนจำนวนพนักงานที่มีเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ลูกค้ายูสึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อการได้รับข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งจากการเผยแพร่ผ่านตัวพนักงานเอง และผ่านทางโทรทัศน์ วิทยุ ซึ่งเป็นข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย ทันต่อเวลา มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ เข้าใจได้ง่าย ข้อมูลมีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และได้รับอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในสำนักงานของธนาคารเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ พนักงานสามารถให้ข้อมูลและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2.4 ด้านการให้บริการ หมายถึง ลูกค้ายูสึกชอบ รู้สึกประทับใจต่อขั้นตอนการดำเนินการในการให้บริการลูกค้า ระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการกิจกรรมนั้น ๆ การได้รับบริการจากธนาคารอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้า ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นในกฎระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้ามีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคาร ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารมีไว้บริการอย่างหลากหลาย

3. ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2548 ซึ่งเป็นทั้งลูกค้าเงินฝากและลูกค้าเงินกู้

4. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี (ธ.ก.ส.ทำยาง) ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ตั้งอยู่เลขที่ 689 หมู่ 1 ตำบลทำยาง อำเภอทำยาง จังหวัดเพชรบุรี

5. อาชีพ หมายถึง ลักษณะการประกอบกิจการงานของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกร, ค้าขาย/กิจการส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป

6. การศึกษา หมายถึงระดับการเรียนรู้ขั้นสูงสุดของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี

7. ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน หมายถึงจำนวนครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน

8. ประเภทลูกค้า หมายถึง รูปแบบการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า ซึ่งธนาคารจัดประเภทของการใช้บริการของลูกค้าไว้ 3 ประเภท คือ ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าเงินกู้ ลูกค้าเงินฝาก/เงินกู้

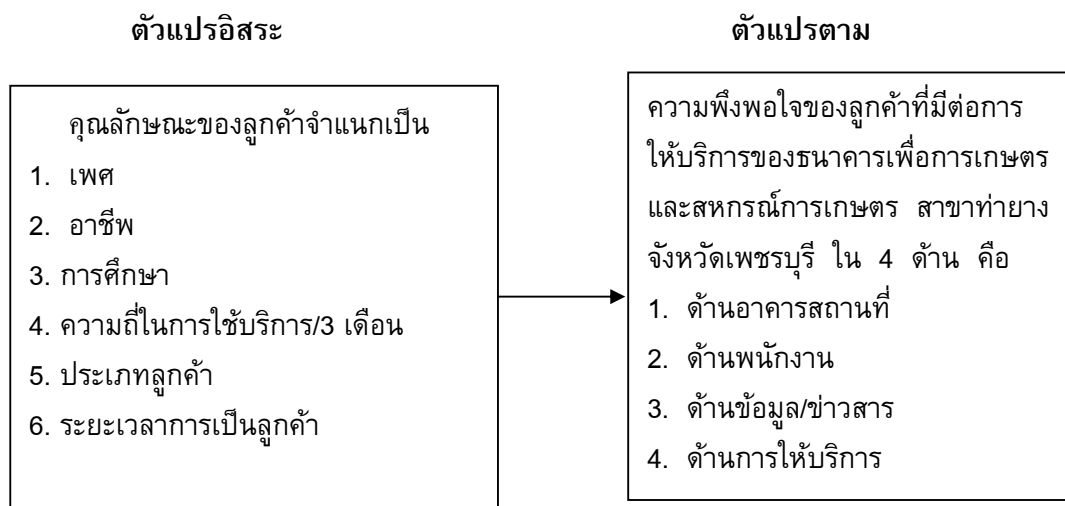
8.1 ลูกค้าเงินฝาก หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉพาะการฝาก – ถอนเงินเท่านั้น

8.2 ลูกค้าเงินกู้ หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉพาะด้านการกู้เงินและชำระเงินกู้เท่านั้น

8.3 ลูกค้าเงินฝาก/เงินกู้ หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งด้านการฝาก - ถอนเงิน การขอสินเชื่อเงินกู้

9. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ลูกค้าเริ่มมาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรีใน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ลูกค้าประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. ประวัติการก่อตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
 - 2.1 บริการด้านเงินฝาก
 - 2.2 บริการด้านเงินกู้
 - 2.3 บริการด้านอื่น ๆ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจ
 - 3.3 หลักการสำคัญในการให้บริการ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ในปลายสมัยรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวนักปราชญ์ราชบัณฑิตสมัยนั้นได้มีความคิดที่จะตั้งธนาคารของชาวไร่ชาวนา หรือ “ธนาคารการเกษตร” ขึ้นเพื่อช่วยปลดเปลื้องหนี้สินของเกษตรกร ทั้งนี้ เนื่องจากเกษตรกรไม่มีเงินทุนพอเพียงสำหรับใช้สอยระหว่างฤดูเพาะปลูก จึงต้องกู้ยืมจากเอกชนโดยเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง บางครั้งต้องขายผลิตผลให้แก่ผู้ให้กู้โดยผู้ให้กู้เป็นผู้กำหนดราคาซื้อตามใจชอบ เกษตรกรเสียเปรียบมากและมีหนี้สินพอกพูนตลอดเวลา

วัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งที่สนับสนุนให้มีการจัดตั้งธนาคารเกษตรกรขึ้นในสมัยนั้น ก็เพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรเมื่อประสบภัยธรรมชาติทั้งนี้เพราะว่าเกษตรกรมักประสบภัยธรรมชาติติดต่อกันจนยากที่จะฟื้นตัว ดังเช่นเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ในปี พ.ศ. 2460 และภาวะฝนแล้งเมื่อปี พ.ศ. 2462 เป็นต้น

อย่างไรก็ตามในขณะที่ยังมีปัญหาด้านเงินลงทุนในการจัดตั้งธนาคารอันเนื่องมาจากท้องพระคลังมีเงินจำกัด ประกอบกับมีสหกรณ์การเกษตรในรูปของสหกรณ์เงินทุนอยู่แล้ว ซึ่งอาศัยเงินทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัมมาจล จำกัด และพระคลังออมสิน เกษตรกรที่เป็นสมาชิกก็ได้อาศัยเงินทุนหมุนเวียนจากธนาคารสหกรณ์เพื่อนำไปใช้ลงทุนประกอบ

อาชีพทางการเกษตรของตน ความคิดที่จะตั้งธนาคารการเกษตรหรือธนาคารในครั้งนั้นจึงล้มเลิกไป

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2490 เมื่อกิจการสหกรณ์เติบโตใหญ่ขึ้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกแก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทย ขณะนั้นธนาคารเพื่อการสหกรณ์ดำเนินงานให้กับสหกรณ์มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ให้อำนาจเงินแก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้นแต่เกษตรกรรายอื่นที่ไม่ได้เป็นสมาชิกอีกจำนวนมากที่ต้องการกู้ ซึ่งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจที่ให้อำนาจ
2. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบระยะยาว หรือปานกลางแต่เกษตรกรต้องการเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลผลิตระยะสั้น
3. งานส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการสหกรณ์คือการเก็บรักษาให้ความสะดวกในการเบิกจ่ายและรักษาสมดุบัญชีเท่านั้น ธนาคารไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาคำขอกู้เงินเป็นหน้าที่ของผู้ให้กู้ยืมเงินอย่างแท้จริง
4. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ(SUPERVISED CREDITX) และไม่มีหน่วยงานใดที่ทำหน้าที่นี้
5. การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อสหกรณ์ ยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศจึงเป็นเหตุให้กำลังเงินของธนาคารไม่เพียงพอ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.) ขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรทั้งทางตรงและผ่านสถาบันเกษตรกร

วัตถุประสงค์ :

- (1) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ
 - (ก) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม
 - (ข) ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้
 - (ค) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร
 - (ง) ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร
- (2) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

แผนการดำเนินงาน :

รัฐบาลภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 เพื่อจะลดความยากจนและนำไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน โดยกำหนดภารกิจสำคัญและเร่งด่วน คือ การเร่งแก้ไข ปัญหาเศรษฐกิจ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการผลิตของระบบเศรษฐกิจ การบริหาร สังคมและการเมือง ทั้งนี้ ได้มอบหมายภารกิจสำคัญให้ ธ.ก.ส. ดำเนินการภายใต้นโยบายดังกล่าว คือ การพักชำระหนี้เกษตรกรรายย่อยเป็นเวลา 3 ปี เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร ควบคู่กับการวางระบบการฟื้นฟูและให้ความช่วยเหลือปรับโครงสร้างการผลิตอย่างครบวงจร ร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังได้กำหนดภารกิจเพิ่มเติมให้ ธ.ก.ส. เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2544 เพื่อช่วยเร่งแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ โดยเฉพาะเศรษฐกิจในระดับฐานรากให้มีความเข้มแข็งด้วยการสนับสนุนนโยบายเร่งด่วนรัฐบาล ในการจัดตั้งและดำเนินการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ รวมทั้ง การสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนและต่อมาในปี 2546 ต่อเนื่องกับปี 2547 รัฐบาลได้มอบหมายภารกิจสำคัญเพิ่มเติมให้ ธ.ก.ส. ดำเนินการได้แก่ การแปลงสินทรัพย์เป็นทุน และการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน

2) ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ประเทศไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยยึดแนวคิด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนา ทั้งนี้ ได้จัดลำดับของยุทธศาสตร์โดยให้ความสำคัญกับการเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและการแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นลำดับต้น ๆ ในการดำเนินการตามแผน

3) บทบาทการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่ผ่านมามุ่งเน้นเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อพัฒนาภาคการเกษตร ภายใต้กรอบการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 และเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการกระจายเงินทุนไปสู่ภาคเกษตรกรรม จนเป็นสถาบันการเงินหลักของตลาดสินเชื่อชนบท มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมกว้างขวางทั่วประเทศ มีฐานะทางการเงินที่เข้มแข็งมั่นคงจนได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนทั่วไป รวมทั้งมีองค์กรพันธมิตรเพื่อพัฒนามากมายจนภายในและต่างประเทศ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลในการบริหารประเทศและการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ธ.ก.ส. จึงปรับปรุงบทบาทไปสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทที่สามารถให้บริการทางการเงินครบวงจร โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจและแผนการดำเนินงาน สำหรับช่วงปีบัญชี 2547 – 2551 (นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 สิ้นสุดวันที่

31 มีนาคม 2552) ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์องค์กร :

“ธ.ก.ส. จะเป็นธนาคารพัฒนาชนบทชั้นนำในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชนในชนบท ควบคู่กับการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการดูแลสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืน”

ค่านิยม :

ธ.ก.ส. จะยึดมั่นในหลักปรัชญาการดำเนินงานเพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นตัวขับเคลื่อนในการประกอบภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์อันพึงประสงค์ ประกอบด้วย

- 1) ความยั่งยืน (sustainability : S) ทั้งขององค์กร ธ.ก.ส. ลูกค้ายูสเซอร์บริการ สังคมและสิ่งแวดล้อม
- 2) การมีส่วนร่วม (Participation : P) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
- 3) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Accountability : A)
- 4) การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge : K) ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

ภารกิจสำคัญ :

ในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบท ธ.ก.ส. ได้กำหนดขอบเขตภารกิจใหม่ไว้ 4 ประการ คือ

- 1) ดำรงบทบาทเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา (Development Bank)
- 2) ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร โดยมุ่งเน้นปรับปรุงและประสิทธิภาพการผลิตและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ของสินค้าและบริการในชนบท
- 3) ส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายทางด้านการผลิตและการตลาดเพื่อประโยชน์ของเกษตรกรและประชาชนผู้ด้อยโอกาสในฐานะรากของระบบเศรษฐกิจ
- 4) สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ในชนบท เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

มาตรการดำเนินงาน :

ธ.ก.ส. กำหนดมาตรการหลักเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ดำเนินงานจำแนกเป็น 6 ด้านสำคัญ ดังนี้

1) มาตรการด้านสินเชื่อ

- (1) การปรับปรุงคุณภาพหนี้และฟื้นฟูศักยภาพลูกค้าที่มีปัญหาในการประกอบอาชีพ
- (2) การสนับสนุนความเข้มแข็งของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- (3) ขยายการให้สินเชื่อแก่เกษตรกร สถาบันเกษตรกรและชุมชนในชนบทอย่างต่อเนื่อง

ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติของ ธ.ก.ส. ที่แก้ไขใหม่

- (4) สนับสนุนสินเชื่อแบบกลุ่ม (Group Lending)
- (5) การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจชุมชน รวมถึงนโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์
- (6) สนับสนุนการดำเนินการด้านการตลาดและบริการตลาด โดยเชื่อมโยงการผลิตและการตลาดทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร สถาบันเกษตรกร เครือข่ายองค์กรของเกษตรกรและชุมชน
- (7) สนับสนุนการให้สินเชื่อตามนโยบายรัฐบาล ได้แก่ การแปลงสินทรัพย์เป็นทุน เศรษฐกิจรากหญ้า สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย (SMEs) การแทรกแซงราคาสินค้าเกษตร
- (8) เพิ่มกิจกรรมความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อสร้างความผูกพันและความใกล้ชิด
- (9) ปรับปรุงขั้นตอนและระบบงานสินเชื่อ รวมทั้งปรับโครงสร้างกลุ่มลูกค้าเดิมเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการรวมกลุ่มของลูกค้า
- (10) กระจายความเสี่ยงในการให้สินเชื่อและเน้นส่งเสริมการดำเนินงานของเกษตรกรตามแนวทางทฤษฎีใหม่และเศรษฐกิจแบบพอเพียง
- (11) เพิ่มรูปแบบสินเชื่อที่ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (Green Credit) เพื่อลดและหลีกเลี่ยงกิจกรรมการผลิตและการแปรรูปที่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (12) ประสานความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานประกันภัยพืชผล

2) มาตรการด้านการธนาคาร

- (1) ขยายเครือข่ายธุรกิจและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ค่าบริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะจากธุรกรรมธนาคาร รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากล
- (2) สร้างเครือข่าย (Network) ของ ธ.ก.ส. ในระดับชุมชน รวมถึงองค์กรการเงินชุมชนประเภทต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย
- (3) ส่งเสริมให้เกิดการออมและการบริหารจัดการเงินในระดับบุคคลและครัวเรือนในชนบท
- (4) การให้บริการแก่สหกรณ์ทุกประเภทในรูปแบบ “ธนาคารสหกรณ์” ใน ธ.ก.ส. รวมทั้งเพิ่มบริการใหม่ทางด้านที่ปรึกษาทางธุรกิจและการเงิน
- (5) รักษาฐานผู้ฝากรายเดิมและเพิ่มปริมาณเงินฝากของฐานผู้ฝากรายย่อยให้มากขึ้น ตลอดจนส่งเสริมการฝากเงินระบบกลุ่ม
- (6) ให้มีบริการรับฝากเงินตามหลักศาสนาอิสลาม

(7) เชื่อมโยงผลิตภัณฑ์เงินฝากกับการให้บริการสินเชื่อ เช่น เงินฝากกับการให้บริการสินเชื่อนอกภาคการเกษตรและสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

(8) จัดให้มีบริการรับฝากเงินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตของเกษตรกรและครอบครัวของเกษตรกร

3) มาตรการด้านการเงินและการลงทุน

(1) พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกด้าน

(2) ขยายการดำเนินการธุรกิจ โดยการร่วมทุนและหรือจัดตั้งบริษัทเพื่อดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

(3) รักษาความมั่นคงทางการเงิน การดำรงเงินกองทุน ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งปรับสัดส่วนโครงสร้างเงินทุนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแหล่งที่ใช้ไปของเงินทุน

(4) การดำเนินธุรกรรมในตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า (Future Market)

(5) ดูแลการลงทุนอย่างรอบคอบและประหยัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและมีรายได้เพิ่มหรือลดค่าใช้จ่าย

4) มาตรการด้านการพัฒนาองค์กรและเทคโนโลยี

(1) พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อย่างเป็นระบบเพื่อเข้าสู่การทำงานแบบ Electronic Banking

(2) บริหารและพัฒนาองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการจัดการที่เหมาะสม ทันสมัย

(3) นำระบบ IT มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับนโยบายใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

(4) จัดระบบการประสานงานกับส่วนงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

(5) เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภายในให้เหมาะสมกับการกระจายอำนาจ

(6) เน้นการบริหารองค์กรแบบองค์รวม มีระบบการสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ดีในทุก ๆ ระดับและเชื่อมโยงระบบงานทุกส่วนงาน

(7) สร้างระบบเตือนภัยในการบริหารงานและระบบข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(8) สร้างระบบภูมิปัญญา ธ.ก.ส. (ระบบผู้เชี่ยวชาญ) และงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (R & D) ให้เป็นระบบที่ต่อเนื่องเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการในเรื่องเดียวกัน

(9) พัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า รวมทั้งเครือข่ายศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางการเกษตร ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก

(10) พัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เทคนิคการปรับปรุงระบบงานและการยกระดับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO

5) มาตรการด้านทรัพยากรมนุษย์

- (1) ปลูกฝังให้เกิดคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
- (2) สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุนให้พนักงานได้ใช้ความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่พร้อมกับมีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
- (3) สร้างบรรยากาศและกลไกที่สนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้
- (4) ปรับแนวคิดและจิตสำนึก (Mind Set) ของพนักงานให้คิดแบบองค์รวมและการพัฒนาแบบบูรณาการ
- (5) ส่งเสริมการทำงานแบบร่วมรับผิดชอบเป็นทีมงาน
- (6) ปรับบทบาทของผู้บริหารส่วนงานให้เป็น “Human Resource Manager” (ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์)
- (7) บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ ธ.ก.ส. โดยกำหนดและดำเนินการตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์และแผนธุรกิจของส่วนงานในองค์กร

6) มาตรการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

- (1) สนับสนุนนโยบายการแก้ไขปัญหาความยากจนของรัฐบาล
- (2) สนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนร่วมกับเครือข่ายภาครัฐ และประชาชนและเอกชน
- (3) ส่งเสริมบทบาทและการสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มลูกค้า ตลอดจนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมใน ธ.ก.ส. มากยิ่งขึ้น
- (4) เพิ่มบทบาทของสาขาในฐานะสถาบันการเงินเพื่อเข้าไปประสานงานและร่วมมือในโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท โดยมุ่งประเด็นปัจจัยพื้นฐานต่อการดำรงชีพของลูกค้าและเกื้อกูลต่อการสนับสนุนการให้บริการของ ธ.ก.ส.
- (5) มุ่งสู่การเป็น Green Bank โดยร่วมประสานงานกับองค์กรเครือข่ายพันธมิตรสร้างสรรค์สังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ตั้งอยู่เลขที่ 689 หมู่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี บนเนื้อที่ 1 ไร่ 45 ตารางวา ที่ทำการเป็นอาคาร 3 ชั้น ชั้นที่ 1 เป็นที่ทำการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ชั้นที่ 2 เป็นที่ทำการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางด้านการเงิน ชั้นที่ 3 เป็นห้องพักของพนักงาน มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 23 คน เวลาทำการของธนาคารตั้งแต่ 08.30 น. – 15.30 น.

ปัจจุบันลูกค้าของธนาคารมีจำนวนทั้งสิ้น 28,317 ราย จำแนกตามประเภทของลูกค้าของธนาคารได้ 2 ประเภท คือลูกค้าเงินฝาก และลูกค้าเงินกู้

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อ

1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ

- ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม
- ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้
- พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนา

คุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

- ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

2. ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

บริการเงินรับฝาก ได้แก่

เงินฝากออมทรัพย์

- เงินฝากออมทรัพย์(ไม่ใช้สมุดฯ)
- เงินฝากออมทรัพย์(ใช้สมุดฯ)
- เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค
- เงินออมทรัพย์ พิเศษ
- เงินฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน

เงินฝากประจำ

- เงินฝากประจำ (ใช้ใบรับฝาก)
- เงินฝากประจำ ใช้สมุดฯ)

เงินฝากกระแสรายวัน

- เงินฝากกระแสรายวัน – เช็ค

บริการด้านเงินกู้

เงินกู้ระยะสั้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต
- เงินกู้ระหว่างรอการขายผลิตผล
- เงินกู้เครดิตเงินสด

เงินกู้ระยะปานกลาง

- เงินกู้ปานกลาง

เงินกู้ระยะยาว

- เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม
- เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร

การให้สินเชื่อในรูปโครงการ

- โครงการตามนโยบายรัฐบาล
- โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.
- โครงการสินเชื่อเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม

เงินกู้อื่น ๆ

- เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่น
ที่เกี่ยวข้องในการเกษตร
 - เงินกู้เพื่อการผลิต
 - เงินกู้เพื่อการลงทุน

บริการการโอนเงิน

- การโอนเงินในประเทศ
- การโอนเงินต่างสำนักงานโดยระบบคอมพิวเตอร์ (TRN)
- การโอนเงินต่างสำนักงานโดยระบบคอมพิวเตอร์
- การโอนเงินทางโทรสาร (FAX) เพื่อเข้าบัญชี

- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- เงินฝากกระแสรายวัน

วิธีการโอนเงิน

❖ เงินสด.

❖ เช็ค แคชเชียร์เช็ค หรือ ตัวแลกเงิน.

(หากต้องการเรียกเก็บเงินตามเช็คให้ดำเนินการเรียกเก็บ.ให้แล้วเสร็จก่อนจึงทำการโอนให้).

❖ หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือกระแสรายวัน

บริการอื่น ๆ

การรับชำระค่าโทรศัพท์ ของ

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

TA

TTaT

บริษัท DTAC

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) AIS

การรับชำระบัตรเครดิต

บัตรเครดิตในเครือ CITIBANK

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์มาสเตอร์การ์ด

เรดดีเครดิต

บัตรเครดิตไดเนอร์คลับ

เพอร์ซัลแนลโลน

การจัดทำประกันกับบริษัทต่าง ๆ

การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

- บริษัททิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- บริษัทสินมั่นคงประกันภัย
- บริษัท วัริยะประกันภัย จำกัด

การประกันอุบัติเหตุเดินทาง

- บริษัทสินมั่นคงประกันภัย
- บริษัทวัริยะประกันภัย

การประกันสุขภาพและชีวิต

- บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด
- บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด

การประกันชีวิต

- บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
- บริษัทเนชั่นไวต์ประกันชีวิต
- บริษัท เอไอเอ จำกัด

การประกันภัยเกี่ยวกับรถยนต์

พ.ร.บ.

- บริษัททิพยประกันภัย จำกัด มหาชน
- บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การประกันภัยเกี่ยวกับรถยนต์ ภาคสมัครใจ

การประกันภัยรถประเภท 1 และ 3

การรับชำระภาษีรถ

การรับชำระค่าสินค้าจากตัวแทนบริษัทมีสิน

การรับชำระค่าสินค้าจากลูกค้าบริษัทอออน

การรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน

- ม.แม่ใจ
- มสธ.

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

เดเลีย (D’Elia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

เดสเลอร์ (Dessler. 1983) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอล์แมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

พิน คงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

กิติมา ปรีดีติลล (สุทธิ ปันมา. 2536 : 19 ; อ้างอิงจาก กิติมา ปรีดีติลล.ม.ป.ป.) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ชรีณี เดชจินดา (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก ชรีณี เดชจินดา. ม.ป.ป.) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ดีต่อสิ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทิพพิน และ แมคคอร์มิค (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Tiffin และ McCormic. n.d.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

หลุย จำปาเทศ (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 6 ; อ้างอิงจาก หลุย จำปาเทศ. ม.ป.ป.) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมนี้แสดงออกมาจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

เชลลี่ (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 6 ; อ้างอิงจาก Shelly. n.d.) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใด เป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

วิลลิสทรี ทรยางกูร (ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก วิลลิสทรี ทรยางกูร. ม.ป.ป.)กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้คุณค่าความรู้สึกของเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

วอลส์ไตน์ (ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Wallcstein. N.d.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทรงสมร คชเลิศ (2543 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สุนิดา รัตนโกมล (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ตนเองมีความสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคม

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึง

ปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 30 ; อ้างอิงจาก สาโรช ไสยสมบัติ . 2534 : 15)

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ

ฟิกซ์เกอร์ลด์ และดูเรนท์ (วันเพ็ญ แซ่มสุชี .2542 : 6 ; อ้างอิงจาก Fitzgerald and Durant n.d.) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ สรุปได้ว่าเป็นการประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ในการประเมินผลอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคน ได้รับ และเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมถึงการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

กันต์เลขและเนลสัน (วันเพ็ญ แซ่มสุชี .2542 : 6 ; อ้างอิงจาก Guadlach and Nelson n.d.) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นจากการรับบริการว่า หลังจากที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้ว สามารถที่จะตอบสนองความต้องการหรือ แก้ไขปัญหาได้แค่ไหน รวมถึงการลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกภูมิใจได้มากหรือน้อยเพียงใด

โฮป (Hope) (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 5 ; อ้างอิงจาก นิคม สะอาดเอี่ยม. 2539 : 11) มีความเห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการณ์ด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

มิลเลท (สุวัฒนา ไบเจริญ.2540 : 33 – 34 ; อ้างอิงจาก Millet.1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 16-17 ; อ้างอิงจาก กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2530 : 330 - 334) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องแลสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายทดลองใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการจนมากเกินไป

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 - 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์วัยวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการบริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

มณีวรรณ ต้นไทย (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 35 ; อ้างอิงจาก มณีวรรณ ต้นไทย. 2532 : 66-69) ให้แนวคิดหลังได้รับการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้าน

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สุทธิ บัณมา (2539 - 9) ได้กล่าวความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มา รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึง ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูก

สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะกระทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้ในการวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจ

1. การบริการ

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเรื่องของคุณภาพบริการได้ เนื่องจาก การบริการ จะมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการที่แตกต่างไปจาก สินค้า ดังนี้

1. การบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากการบริการเป็นการปฏิบัติ (Performances) มากกว่าเป็นสิ่งของ (Objects) ลักษณะเฉพาะในการผลิตการบริการ (Manufacturing specifications) เพื่อให้ได้คุณภาพที่เหมือน ๆ กันเป็นหนึ่งเดียว (Uniform quality) ยากที่จะกระทำได้ การบริการส่วนใหญ่ไม่สามารถนับ วัด หรือ ตรวจสอบปริมาณและคุณภาพเพื่อการประกันคุณภาพได้ล่วงหน้า

2. การบริการส่วนใหญ่มีลักษณะของความหลากหลาย (Heterogeneous) โดยเฉพาะการบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ การปฏิบัติงานในการให้บริการนั้นแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการและลูกค้าแต่ละราย ในแต่ละวันความคงเส้นคงวาของพฤติกรรมการให้บริการยากที่จะประกันได้ ดังนั้นคุณภาพที่เป็นหนึ่งเดียวจึงเป็นการยากที่จะทำให้เกิดขึ้น

3. ในบริการหลาย ๆ ชนิด การผลิตและการบริโภคบริการยากที่จะแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด (Inseparability) ด้วยเหตุนี้ทำให้คุณภาพของการบริการไม่สามารถที่จะทำให้เกิดขึ้นและตรวจสอบได้จากโรงงานผลิตแล้วส่งมากให้กับลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่เป็น Labor Intensive นั้นคุณภาพเกิดขึ้นในช่วงระหว่างการส่งมอบบริการซึ่งมักจะเป็นช่วงเวลาที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ หรือขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ เช่น การตัดผม หรือ การไปพบแพทย์ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่ให้บริการอาจสามารถหรือไม่สามารถควบคุมการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

(Managerial control over quality in services) ได้ ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของลูกค้าส่งผลต่อกระบวนการให้บริการด้วยปัจจัยนำเข้าที่ได้จากลูกค้า เช่น การอธิบายว่าต้องการทรงผมแบบใด หรือการบอกอาการป่วยให้หมอฟัง มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพในการให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการไว้มากมาย เช่น พาราซูราแมน ไชร์ทาเนล และเบอร์รี่ (สุพิชญา อารยะกุลชัย.2543 : 32-33 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml, and Berry.1985 : 79-81) กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ
9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding /Knowing the customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัว และรู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งที่ยึดจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงานการมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

มิลเลท (Millett.1954 : 397-400) กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดเป็นค่านิยมพร้อม ๆ กับต้องยึดหลักการของการให้บริการสาธารณะ อีก 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at right geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Millett ยังได้กล่าวอีกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลนี้แตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์ หรือมาตรฐาน (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณ และคุณภาพของบริการ

2. ด้านอัตตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้สัญญาณ (Intuitive) ของแต่ละบุคคล

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการพอสรุปได้ดังนี้

1. สำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพการบริการกระทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพของสินค้า

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเกิดขึ้นมาจากการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (Expectation) กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง (Actual performance)

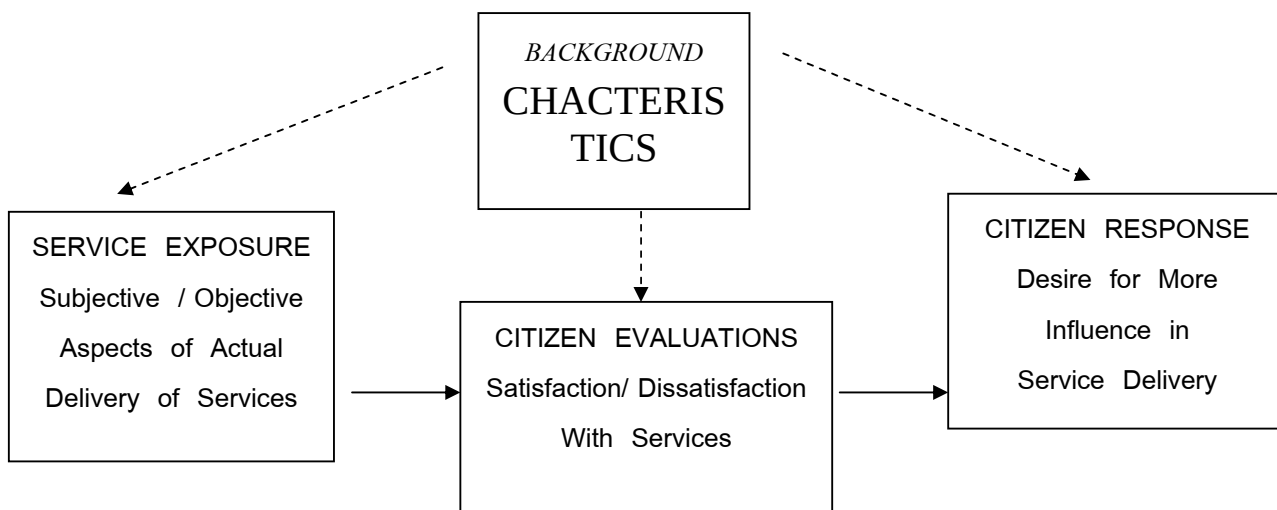
3. การประเมินคุณภาพการบริการนั้นจะต้องคำนึงถึงทั้งผลที่ได้รับสุดท้าย (Output/Outcome) จากการบริการและกระบวนการในการให้บริการ (Delivery process)

สำหรับประเด็นที่ 3 นั้น Gronroos (อ้างใน Parasuraman et al., 1985) ได้ชี้แจงเพิ่มเติมว่า ในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงด้านใหญ่ ๆ 2 ด้านด้วยกัน คือ คุณภาพด้านเทคนิค (Technical quality) ซึ่งหมายถึงการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง ๆ และคุณภาพด้านหน้าที่ (Functional quality) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมารยาท และวิธีการในการให้บริการ นอกจากนี้ยังได้มีผู้เสนอแนะในเรื่องเดียวกันนี้ว่า เราควรจะต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้านด้วยกันคือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical quality) เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร และสถานที่
2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Corporate quality) เช่น บุคลากร และภาพพจน์ของหน่วยงาน

3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Interactive quality) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

เมื่อพิจารณาในส่วนของลูกค้าหรือผู้รับบริการ สิ่งที่ต้องพิจารณาก็คือ การรับรู้ของลูกค้า (Perception) ที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเรียกได้อีกอย่างว่าเป็นการบริการที่ได้รับจริง (Actual performance) ผู้รับบริการจะนำไปเปรียบเทียบกับคุณภาพหรือมาตรฐานที่คาดหวังไว้ก่อนเข้ารับบริการ (Expectation) ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น และตัดสินออกมาเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ดังนั้นในการพิจารณาเกี่ยวกับ “คุณภาพบริการ” ก็จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า” ควบคู่กันไปเสมอ ดังแผนภูมิของ Fitzgerald และ Durant (1980) ซึ่งแสดงไว้ในรูปที่ 2.1



ภาพประกอบ 1

แผนภูมิของ Fitzgerald Durant

ความสำคัญของการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เกิดจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักธุรกิจ ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (ขวลิต เหล่ารุ่งการญจน์ . 2538 : 15 – 16 ; อ้างอิงจาก Millett n.d.) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือ ความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของประชาชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลธน ธนาพงศธร (ขวลิต เหล่ารุ่งการญจน์, 2538 : 16 ; อ้างอิงจาก กุลธน ธนาพงศธร . ม.ป.ป.) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องแลสม่ำเสมอ มีใช้ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ให้แนวคิดหลังได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สรุป ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 17)

ความต้องการของผู้บริโภคเป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใด ๆ ก็ตามจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อย ๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า เพื่อกระตุ้นให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ

1. เพื่อเพิ่มยอดขาย
2. เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ
3. เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ
4. เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา (มสธ. 2539 : 157)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow's

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35-46) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวคิดว่าการจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า "Hierarchy of Needs" ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีพอยู่ ได้แก่

ความต้องการด้านปัจจัย 4 ดังนั้น เพื่อการดำรงชีวิตได้ของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องไฝ่หาสิ่งเหล่านี้มาสนองตอบความต้องการของตนเอง อยู่ตลอดเวลา หากมนุษย์ขาดสิ่งเหล่านี้ไป การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความเป็นอิสระจากความกลัว เป็นอิสระจากการถูกบังคับขู่เข็ญจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการประเภทนี้จะเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการให้เป็นที่รักของผู้อื่นมีความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem of Status Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเองในด้านความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่าเป็นที่ยอมรับยกย่องจากผู้อื่น รวมถึง ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่สรรเสริญ นับหน้าถือตาของบุคคลทั่วไปในสังคม

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริง และพัฒนาตนเองได้เต็มที่ตามศักยภาพของตน (Self Actualisation or Self Realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนเอง ประารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทั้ง 4 ขั้นได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ

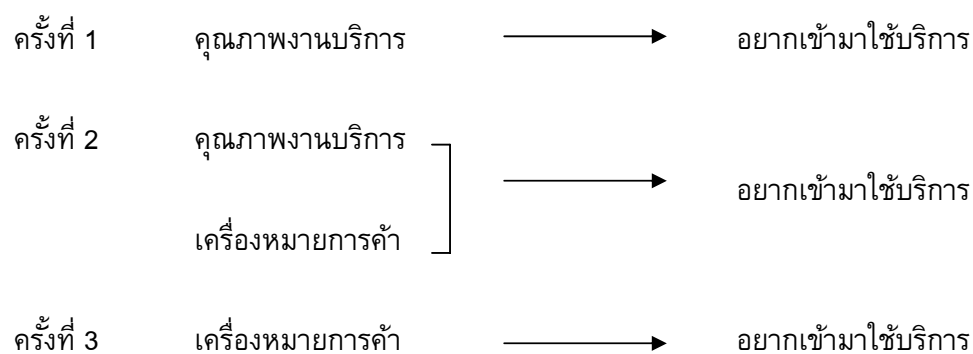
ฮอกกิน และคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 338 - 339) ได้อธิบายการให้บริการว่าเกิดจากผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้การเปลี่ยนพฤติกรรม โดย
 - 1.1 เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น
 - 1.2 เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น
 - 1.3 เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น

2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักซื้อบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้ว แม้จะทิ้งช่วงเวลาไปนาน ก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของบริการนั้นถูกต้อง
3. การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะโดยตรงด้วยตนเองมาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

พาฟลอฟ (มสธ. 2539 : 339-340) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับบริการบ่อย ๆ แล้ว จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น



ภาพประกอบ 1

การเรียนรู้เงื่อนไขจากสิ่งเร้า

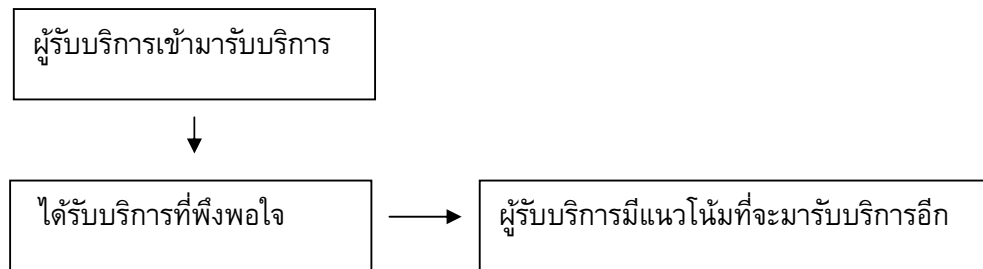
จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อยๆ เช่น การโฆษณาถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของบางจาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจชอบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม จึงตัดสินใจใช้สถานบริการน้ำมันภายใต้เครื่องหมายการค้าของบางจาก เป็นต้น ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขจากสิ่งเร้า ช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการแสดงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้บริการต่อไป

สกินเนอร์ (มสธ. 2539 : 340-341) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำว่า เป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Operant) กับผลจากการกระทำ (Consequence) และผลจากการกระทำในอดีตเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต

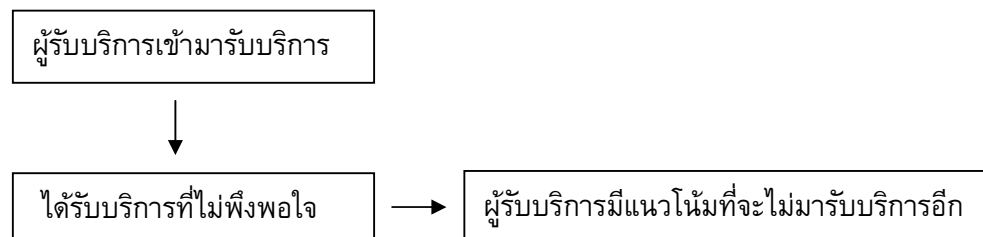


ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลจากการกระทำและแนวโน้มในการรับบริการ

ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลองใช้บริการใหม่เป็นครั้งแรก ต่อจากนั้นก็มักจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจ หรือประทับใจในบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับประทานอาหารที่ร้านหนึ่งแล้วพอใจในรสชาติของอาหารและการบริการของพนักงาน ทำให้เขาเข้ามารับประทานอาหารในร้านนั้นประจำ



ภาพประกอบ 3 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ



ภาพประกอบ 4 อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกหากได้รับการบริการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก หากมาแล้วได้รับการบริการที่ไม่พึงพอใจ

3. ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ

จอร์น ฟาร์เลย์ และคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 338) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัย และเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ” ซึ่งมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 6 องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับบริการได้ 2 วิธี คือ

1. จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้ว่าจะสัมผัสของตนสัมผัสกับบริการนั้นโดยตรง แล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2. จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่น แล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า และเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงคุณภาพของบริการ เครื่องหมายการค้าที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นในบริการนั้น ในปัจจุบันการโฆษณาบริการจะมุ่งให้ผู้รับบริการศรัทธาต่อเครื่องหมายการค้า จนทำให้ผู้รับบริการนึกถึง

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบริการ เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้าจะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้บริการนั้นต่อไปอีก

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในการบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ ความเชื่อมั่นในการบริการเกิดจากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการ และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้านี้ร่วมกัน ซึ่งมีอิทธิพลให้ใช้หรือไม่ใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นหรือตัดสินใจใช้บริการนั้น ซึ่งมีอิทธิพลมาจากเจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า และความมุ่งมั่นในการใช้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 การใช้บริการ เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้บริการ

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการของฟาร์เลย์ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ (ศรัทธา วุฒิพงศ์.2542 : 20 ; อ้างอิงจาก นิคม สะอาดเอียว.2539 : 31) อาจจะหมายความว่า

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ (Modern Idea) คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสมกับคุณภาพที่รวมความพึงพอใจอยู่ด้วย ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมากเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผลกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้กำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือ ทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆ ด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้ามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจ จึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม (ศรีทธา วุฒิพงศ์.2542 : 21 ; อ้างอิงจาก พงษ์สิทธิธิ์ บุญทน. 2536 : 15) คือ

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการที่เหมาะสม

5. ทฤษฎีการบริการ

แฮร์รี เอส ซัลลิเวน (ฮารี พันธมณี. ม.ป.ป. : 17 – 19) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตนั้นจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือความพอใจและความปลอดภัย

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ฉะนั้น ผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ มีคำกล่าวว่า "บุคลิกภาพของพนักงานบริการเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จในงานบริการ" เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านสำคัญในการเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือ ความพอใจหรือประจักษ์ในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 : 236) ส่งผลให้

1. ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจ ตัดสินใจใช้บริการ
2. ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
3. เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป
4. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็น

ไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

งานวิจัยภายในประเทศ

นาวิ วีระชาณนรงค์ (พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. 2536 : 20 ; อ้างอิงจาก นาวิ วีระชาณนรงค์ ม.ป.ป.) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการ เป็นสาเหตุใหญ่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป ได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 47 - 50) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มีมาใช้บริการที่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ผลวิจัยสรุปว่า ตัวแปรด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาในการศึกษาค่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขาย มีความพอใจในการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจอาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความเป็นจริงไม่น่าเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในการบริการสูง ย่อมยากที่จะเอาใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 188 – 192) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเหตุผลที่ผู้ให้บริการเลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านจึงสะดวกสบายในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานของธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลาย

สาขา สะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน (ATM) การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ ธนาคารที่ผู้ให้บริการชอบมากที่สุดคือ 5 ลำดับ

1. ธนาคารกรุงเทพ
2. ธนาคารกสิกรไทย
3. ธนาคารไทยพาณิชย์
4. ธนาคารออมสิน
5. ธนาคารทหารไทย

สุทธิ ปันมา (25354 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้าน ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

สมศักดิ์ จันทรัมย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการแก้ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอน หน้าเคาน์เตอร์ สรุปได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้น คือพนักงานพูดจากับลูกค้าไม่สุภาพ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบคิวรอรับบริการไม่เหมาะสม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับระบบงานฝาก/ถอนล้าสมัย คณะผู้บริหารของหน่วยงานจึงได้แก้ปัญหาโดยการให้พนักงานได้ฝึกฝนทักษะ เทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการทำรายการฝาก/ถอน ให้เกิดความชำนาญ การนำแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถระหว่างบุคคลในเรื่องของการให้บริการ การนำระบบคิวแบบ Mulrichannel Single Phase มาแก้ปัญหาการเข้าคิวรอรับบริการของผู้ใช้บริการ และการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยพร้อมเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์

กัญเกียรติ์ สุขพุ่ม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาหาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติ ของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารก่อนปี พ.ศ. 2540 ประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ เปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้และการซื้อแคชเชียร์เช็ค เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมากในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอภัยภัยไม่ตรีอันดี และการให้บริการอย่างเพียงพอ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 84 – 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ และลูกค้ามีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดย

ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขายและอาชีพอื่น ๆ ลูกค้าที่มีอายุ 7 – 15 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อายุ 16 ปีขึ้นไป

ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.377 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการโดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

นิคม สอาดเอี่ยม (2539) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอมแสดอร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับพอใจ โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร จากองค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน ด้านบริการฝากถอน โอนและชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการ รวม 15 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ รวม 12 ด้าน โดยด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เครื่อง ATM ที่ธนาคารมีไว้ให้บริการ ส่วนด้านสินเชื่อบริการประกอบ 7 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ส่วนองค์ประกอบของบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดของบริการแต่ละด้าน คือ สถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม ดัชนีบริการฝากถอนเงิน โอนและชำระเงิน ได้แก่ ด้านบริการฝากถอนเงิน และการจัดแบ่งแยกช่องบริการ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

มณีวรรณ ต้นไทย (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 35 อ้างอิงจาก มณีวรรณ ต้นไทย.2533 ; 66-69) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภ ชายหาด (2530 : 28) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุข ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้น ไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 26) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตร

ประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากและมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล พ.ต.ท. (2538 : 29) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน โดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

อัญชลี เหล่าจิตติพงศ์ (2524: 100) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้าน จึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

นรารัตน์ โกศลวิตร (2541) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 ปี มีสถานภาพโสด มีอาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มารับบริการทุกเดือน โดยส่วนใหญ่มารับบริการด้านฝากถอนเงิน มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 2 ปี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิงพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่า ผู้รับบริการที่เป็นชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้รับบริการประเภทสินเชื่อมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการต่ำกว่าผู้มารับบริการประเภทฝากถอนเงินและผู้มารับบริการประเภทอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปราณี กิรติธร (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน 3 ระดับ คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านการแพทย์ อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านบริการอยู่ระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เกิน 30,000บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ในด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและทักทายลูกค้า ความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกและปลอดภัย แต่มีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชี

บริการฝากถอนเงิน ความรวดเร็วถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านฝากเงินและด้านถอนเงิน แต่มีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่จะได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านพนักงานและบริการด้านฝากเงิน และมีความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตรอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านข้อมูลที่จะได้รับการบริการและบริการด้านฝากเงิน

งานวิจัยต่างประเทศ

สตีแพค (Stipak. 1979 : 46 –52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ ทางด้านตำรวจสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ไต่กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของการบริการนั้น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการในขณะเดียวกัน การประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณสมบัติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ที่น้อย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐบาล

เบอร์รี่ (Berry. 1985 : 31- 34) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าปัจจัยที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของงานบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งสรุปถึงปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. ตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้จริง
4. การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. ความสุภาพ เคารพนอบน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของการให้บริการ
6. ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความซื่ออกเข้าใจในตัวลูกค้า
10. ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2548 จำนวนทั้งสิ้น 28,317 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2548 ในระยะเวลา 40 วันทำการของธนาคาร สุ่มจากการเปิดตารางของทาโร ยามาเน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05% ได้กลุ่มตัวอย่าง 397 คน และผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ ตามประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลวันละ 10 ราย โดยแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.00 น. (ตามภาคผนวก ข การวางแผนการเก็บข้อมูล)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีลักษณะการสัมภาษณ์แบบให้เลือกตอบ (Check List) หลายตัวเลือก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ โดยจัดบันทึกคำตอบการสัมภาษณ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|-------|--------------------------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | คะแนน | หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | คะแนน | หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยให้ครอบคลุมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบข้อความในแบบสัมภาษณ์ทั้งด้านเนื้อหา และการใช้ภาษา ให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยค้นคว้าและนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ (Validity) ในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา โดยการนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบหาความเที่ยงตรง

5. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำไปทดลอง (Try out) กับลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน

6. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์ทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .95

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในการนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ลูกค้า
2. เตรียมเครื่องมือและวางแผนในการรวบรวมข้อมูล และกำหนดตัวผู้ช่วยวิจัยโดยวิธีการสัมภาษณ์ 2 คน คือ นางสาวสุพัตรา เพิ่มพงษ์พิพัฒน์ ตำแหน่งพนักงานธุรการ และนายสมพงษ์ ยองไย ตำแหน่งพนักงานบริการ โดยผู้วิจัยได้ประชุมแนะนำวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ช่วยวิจัยก่อนการปฏิบัติงานจริง
3. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารในช่วงระยะเวลา 40 วันทำการ โดยนางสาวสุพัตรา เพิ่มพงษ์พิพัฒน์ ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง 20 วันแรก และนายสมพงษ์ ยองไย ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง 20 วันหลัง
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับคืนมาแล้วทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีการตอบที่สมบูรณ์

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสัมภาษณ์คืนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ทุกฉบับ
2. จำแนกข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1 เพศ
 - 2.2 อาชีพ
 - 2.3 การศึกษา
 - 2.4 ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน

2.5 ประเภทลูกค้า

2.6 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

3. จำแนกข้อมูลของแบบสัมภาษณ์ ตามตัวแปรตาม 4 ด้าน และตรวจให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละข้อตามค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านพนักงาน
3. ด้านข้อมูล/ข่าวสาร
4. ด้านการให้บริการ

4. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

(Statistical Package for the Social Science / Personal Computer)

5. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากรที่ตอบแบบสัมภาษณ์โดยหาค่าร้อยละ

6. วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

7. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่า (t-test)

8. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตาม อาชีพ การศึกษาความถี่ในการใช้บริการ ประเภทลูกค้า ระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

9. เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe' s Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละของแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

$$\frac{\sum}{n} \times 100$$

1.2 ค่าเฉลี่ย ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ได้แก่ความพึงพอใจของลูกค้า ใน 4 ด้าน โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ได้แก่ความพึงพอใจของลูกค้าใน 4 ด้าน โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้สูตร t - test

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา ใน t-distribution
	$\bar{X}_H, \bar{X}_L$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มคะแนนสูง และคะแนนต่ำตามลำดับ
	S_H^2, S_L^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ ตามลำดับ
	n_H, n_L	แทน	จำนวนข้อมูลในกลุ่มคะแนนสูง และคะแนนต่ำ ตามลำดับ

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น จากสูตรหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร (ล้วน สานยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{N-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum Si^2$	แทน	ผลรวมคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	St^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ t-test for independent samples โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
	$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean of Squares)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	234	58.5
1.2 หญิง	166	41.5
รวม	400	100
2. อาชีพ		
2.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	54	13.5
2.2 เกษตรกร	239	59.8
2.3 ค้าขาย/กิจการส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	107	26.7
รวม	400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

3. การศึกษา		
3.1 ไม่ได้เรียน/ประถมศึกษา	101	25.2
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	258	64.5
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	41	10.3
รวม	400	100
4. ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน		
4.1 1 – 2 ครั้ง	283	70.8
4.2 3 – 4 ครั้ง	77	19.2
4.3 5 ครั้งขึ้นไป	40	10.0
รวม	400	100
5. ประเภทของลูกค้า		
5.1 ลูกค้าเงินฝาก	110	27.5
5.2 ลูกค้าเงินกู้	219	54.8
5.3 ลูกค้าที่ใช้บริการทั้งเงินฝากและเงินกู้	71	17.7
รวม	400	100
6. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า		
6.1 1 – 3 ปี	111	27.7
6.2 4 – 6 ปี	183	45.8
6.3 7 ปี ขึ้นไป	106	26.5
รวม	400	100

ตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 234 คน ประกอบอาชีพเกษตรกร จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง/ 3 เดือน เป็นลูกค้าประเภทเงินกู้ ซึ่งมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4 – 6 ปี

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4

ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 2 - 6

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่	3.56	0.15	มาก
ด้านพนักงาน	3.92	0.16	มาก
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	2.71	0.24	ปานกลาง
ด้านการให้บริการ	3.72	0.20	มาก
รวม	3.48	0.11	ปานกลาง

ตาราง 2 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคาร

สถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1	สถานที่ที่มีความกว้างขวาง สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	0.62	มาก
2	ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก	2.44	0.50	น้อย
3	ทางเข้า-ออก ของธนาคารมีความสะดวกและเหมาะสม	2.74	0.52	ปานกลาง
4	สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	1.88	0.71	น้อย
5	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.30	0.46	ปานกลาง
6	การจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ	3.38	0.53	ปานกลาง
7	ตู้บัตรคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อตั้งอยู่ในที่ ๆ เหมาะสม สะดวกในการกดบัตร	4.20	0.53	มาก
8	อากาศ และแสงสว่างภายในธนาคารเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.40	0.69	มาก
9	บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีเสียงดังรบกวน	4.48	0.73	มาก
10	ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน	3.90	0.78	มาก
11	บริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์และวารสารต่าง ๆ มีเพียงพอเหมาะสม	3.94	0.68	มาก
12	มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยในเวลาทำการของธนาคาร	3.92	0.69	มาก
รวม		3.56	0.15	มาก

ตาราง 3 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก และข้อสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้อ ห้องน้ำสะอาดแลเพียงพอ และข้อ การจัดที่นั่งรอสำหรับรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน
โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านพนักงาน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
13	จำนวนพนักงานในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.16	0.61	มาก
14	พนักงานกล่าวทักทาย/พูดคุยกับลูกค้าด้วย อัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.28	0.57	มาก
15	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.66	0.47	มาก
16	พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความ เชี่ยวชาญ ในการบริการต่างๆ ของธนาคาร	4.28	0.57	มาก
17	พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ของลูกค้า ได้อย่างชัดเจน	3.62	0.49	มาก
18	พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เข้ามาใช้ บริการเป็นลำดับแรก และสม่ำเสมอ	3.72	0.67	มาก
19	พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.08	0.72	มาก
20	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับ ลูกค้าได้	3.52	0.50	มาก
21	พนักงานมีการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการ กับลูกค้า	3.70	0.61	มาก
22	พนักงานทำงานถูกต้อง และแม่นยำในการ ให้บริการ	3.98	0.68	มาก
23	พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อลูกค้า	4.20	0.63	มาก
รวม		3.92	0.16	มาก

ตาราง 4 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับ
มาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
24	ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.56	0.50	มาก
25	การเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารทันเวลา และทันต่อความต้องการของลูกค้า	2.44	0.50	น้อย
26	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารของธนาคารภายในที่ทำการสาขาอย่างสม่ำเสมอ	2.48	0.64	น้อย
27	ลูกค้าได้รับข้อมูล/ข่าวสาร ที่จำเป็นและมีประโยชน์จากธนาคารโดยสม่ำเสมอ	2.50	0.54	น้อย
28	ข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	2.70	0.58	ปานกลาง
29	พนักงานของธนาคารสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดี	2.86	0.63	ปานกลาง
30	การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลของธนาคารผ่านทางวิทยุ/โทรทัศน์	2.46	0.50	น้อย
รวม		2.71	0.24	ปานกลาง

ตาราง 5 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และพนักงานของธนาคารสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดี ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้
บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
31	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา	4.14	0.69	มาก
32	ขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการมีความสะดวกคล่องตัว	3.48	0.50	ปานกลาง
33	ได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีลูกค้าเกิดปัญหาอย่างทันท่วงที	3.90	0.58	มาก
34	การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นในกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติของธนาคาร	2.68	0.55	ปานกลาง
35	ค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม	3.84	0.67	มาก
36	เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคาร	4.18	0.65	มาก
37	การให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารมีความรวดเร็ว	3.54	0.73	มาก
38	บริการต่าง ๆ ของธนาคารมีหลากหลาย	3.50	0.54	ปานกลาง
39	การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	4.00	0.69	มาก
40	เวลาเปิด-ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	3.98	0.71	มาก
รวม		3.72	0.20	มาก

ตาราง 6 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการมีความสะดวกคล่องตัว การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นในกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร บริการต่าง ๆ ของธนาคารมีความหลากหลาย ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 7 - 12

ตาราง 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร	ชาย (N = 234)		หญิง (N =166)		t	P
	X	S	X	S		
ด้านอาคารสถานที่	3.55	0.15	3.58	0.16	1.54	0.12
ด้านพนักงาน	3.92	0.16	3.93	0.15	1.06	0.28
ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.73	0.26	2.68	0.21	2.16*	0.03
ด้านการให้บริการ	3.73	0.20	3.71	0.19	1.04	0.29
รวม	3.48	0.11	3.47	0.11	0.71	0.47

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม
อาชีพ เป็นรายด้าน

การให้บริการของ ธนาคาร	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		เกษตรกร		ค้าขาย/กิจการ ส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.59	.10	3.55	.16	3.58	.16
ด้านพนักงาน	3.93	.17	3.92	.17	3.93	.14
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	2.72	.28	2.74	.22	2.64	.27
ด้านการให้บริการ	3.74	.19	3.71	.21	3.73	.20
รวม	3.50	.11	3.48	.11	3.47	.11

ตาราง 8 พบว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว
/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ,อาชีพเกษตรกร,อาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว/
รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการ
ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.09	0.04	1.88	.153
	ภายในกลุ่ม	397	9.87	0.02		
	รวม	399	9.96			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.19	.820
	ภายในกลุ่ม	397	10.56	0.02		
	รวม	399	10.57			
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.66	0.33	5.45**	.005
	ภายในกลุ่ม	397	24.15	0.06		
	รวม	399	24.81			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.57	.562
	ภายในกลุ่ม	397	16.36	0.04		
	รวม	399	16.40			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.01	1.12	.327
	ภายในกลุ่ม	397	5.22	0.01		
	รวม	399	5.25			

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านข้อมูล/ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อให้ทราบว่าคุณใดที่มีความแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	— X	ค้าขาย/กิจการส่วนตัว/ รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร
		2.64	2.72	2.74
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	2.64	-	0.08	0.10*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.72	-	-	0.02
เกษตรกร	2.74	-	-	-

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 พบว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านข้อมูล/ข่าวสาร มากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการทดสอบคู่อื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามการ
ศึกษา เป็นรายด้าน

การให้บริการของ ธนาคาร	ไม่ได้เรียน/ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย		สูงกว่าปริญญาตรี	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.58	.14	3.56	.16	3.55	.14
ด้านพนักงาน	3.89	.17	3.94	.14	3.89	.18
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	2.71	.24	2.72	.25	2.63	.21
ด้านการให้บริการ	3.71	.22	3.72	.19	3.72	.16
รวม	3.47	.12	3.49	.11	3.45	.06

ตาราง 11 พบว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับ ไม่ได้เรียน/ประถมศึกษา,มัธยมตอนต้น/มัธยมตอน
ปลายและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับ ไม่ได้เรียน/ประถมศึกษา,มัธยมตอนต้น/มัธยม
ตอนปลาย,สูงกว่าปริญญาตรี มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ ด้าน
พนักงานและด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน
กลาง

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	1.20	.300
	ภายในกลุ่ม	397	9.90	0.02		
	รวม	399	9.96			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.19	0.09	3.73	.125
	ภายในกลุ่ม	397	10.38	0.02		
	รวม	399	10.57			
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.15	2.54	.080
	ภายในกลุ่ม	397	24.50	0.06		
	รวม	399	24.81			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.20	.811
	ภายในกลุ่ม	397	16.39	0.04		
	รวม	399	16.40			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.02	2.18	.114
	ภายในกลุ่ม	397	5.19	0.01		
	รวม	399	5.24			

ตาราง 12 พบว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม
ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน เป็นรายด้าน

การให้บริการของ ธนาคาร	1 – 2 ครั้ง		3 – 4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.57	.15	3.55	.16	3.53	.14
ด้านพนักงาน	3.92	.16	3.92	.17	3.91	.15
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	2.70	.24	2.75	.27	2.68	.21
ด้านการให้บริการ	3.71	.22	3.75	.14	3.72	.16
รวม	3.48	.11	3.49	.11	3.46	.09

ตาราง 13 พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน 1-2 ครั้ง, 3-4 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป มี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.07	0.03	1.40	.246
	ภายในกลุ่ม	397	9.89	0.02		
	รวม	399	9.96			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.00	0.00	0.07	.932
	ภายในกลุ่ม	397	10.57	0.02		
	รวม	399	10.57			
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	1.19	.302
	ภายในกลุ่ม	397	24.66	0.06		
	รวม	399	24.81			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	1.51	.222
	ภายในกลุ่ม	397	16.28	0.04		
	รวม	399	16.40			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	1.11	.329
	ภายในกลุ่ม	397	5.22	0.01		
	รวม	399	5.24			

ตาราง 14 พบว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประเภทของลูกค้า เป็นรายด้าน

การให้บริการของธนาคาร	ลูกค้าเงินฝาก		ลูกค้าเงินกู้		ลูกค้าเงินฝาก/เงินกู้	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.56	.13	3.56	.17	3.57	.15
ด้านพนักงาน	3.92	.17	3.94	.15	3.87	.16
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	2.59	.20	2.78	.24	2.68	.23
ด้านการให้บริการ	3.69	.15	3.74	.22	3.70	.20
รวม	3.44	.08	3.50	.12	3.46	.11

ตาราง 15 พบว่าลูกค้าประเภทเงินฝาก,เงินกู้ และลูกค้าประเภทเงินฝาก/เงินกู้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าประเภทเงินฝาก,เงินกู้และประเภทเงินฝาก/เงินกู้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามประเภทของลูกค้า

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.00	0.00	0.19	.821
	ภายในกลุ่ม	397	9.95	0.02		
	รวม	399	9.96			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	4.60*	.011
	ภายในกลุ่ม	397	10.33	0.02		
	รวม	399	10.57			
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.75	1.37	24.78**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	22.06	0.05		
	รวม	399	24.81			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.19	0.09	2.40	.092
	ภายในกลุ่ม	397	16.21	0.04		
	รวม	399	16.40			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.33	0.16	13.48**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	4.91	0.01		
	รวม	399	5.24			

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 พบว่าลูกค้าที่ประเภทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านข้อมูล/ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจด้านพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ่ ตามตาราง ที่ 17 – 19

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามประเภทลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร	— X	เงินฝาก	เงินฝาก/เงินกู้	เงินกู้
		3.44	3.46	3.50
เงินฝาก	3.44	-	0.02	0.06**
เงินฝาก/เงินกู้	3.46	-	-	0.04*
เงินกู้	3.50	-	-	-

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 พบว่า ลูกค้าประเภทเงินกู้และลูกค้าประเภทเงินฝาก มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าประเภทเงินกู้ และลูกค้าประเภทเงินฝาก/เงินกู้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับคู่อื่นๆ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร จำแนกตามประเภทลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารด้านข้อมูล/ข่าวสาร	— X	เงินฝาก	เงินฝาก/เงินกู้	เงินกู้
		2.59	2.68	2.78
เงินฝาก	2.59	-	0.09*	0.19**
เงินฝาก/เงินกู้	2.68	-	-	0.10*
เงินกู้	2.78	-	-	-

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 18 พบว่าลูกค้าประเภทเงินกู้และลูกค้าประเภทเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านข้อมูล/ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารด้านพนักงาน	— X	เงินฝาก	เงินฝาก/เงินกู้	เงินกู้
		3.87	3.92	3.94
เงินฝาก	3.87	-	0.05	0.07
เงินฝาก/เงินกู้	3.92	-	-	0.02*
เงินกู้	3.94	-	-	-

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 พบว่าลูกค้าประเภทเงินกู้ และลูกค้าประเภทเงินฝาก/เงินกู้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระยะ
เวลาการลูกค้า เป็นรายด้าน

การให้บริการของ ธนาคาร	1 – 3 ปี		4 – 6 ปี		7 ปีขึ้นไป	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D.
ด้านอาคารสถานที่	3.62	.11	3.50	.17	3.61	.13
ด้านพนักงาน	3.89	.18	3.93	.15	3.95	.14
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	2.62	.19	2.71	.25	2.81	.25
ด้านการให้บริการ	3.72	.16	3.70	.15	3.76	.29
รวม	3.46	.07	3.46	.09	3.53	.15

ตาราง 20 พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และ 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และ 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสำหรับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพนักงานและด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.18	0.59	26.88**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	8.77	0.02		
	รวม	399	9.95			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	3.58*	.029
	ภายในกลุ่ม	397	10.39	0.02		
	รวม	399	10.57			
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.85	0.92	15.99**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	22.96	0.05		
	รวม	399	24.81			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.22	0.11	2.79	.063
	ภายในกลุ่ม	397	16.18	0.04		
	รวม	399	16.40			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.37	0.18	15.29**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	4.87	0.01		
	รวม	399	5.24			

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูล/ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดมีความแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่
ดังตารางที่ 22 - 25

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการ
เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม จำแนกตามระยะเวลา
การเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคาร	— X	1 – 3 ปี	4 – 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		3.46	3.46	3.53
1 – 3 ปี	3.46	-	-	0.07**
4 – 6 ปี	3.46	-	-	0.07**
7 ปีขึ้นไป	3.53	-	-	

** แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 22 พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปีขึ้นไป กับลูกค้าที่มีระยะเวลา
การเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี และลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปี ขึ้นไป กับลูกค้าที่มีระยะเวลา
การเป็นลูกค้า 4 – 6 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	4 – 6 ปี	7 ปีขึ้นไป	1 – 3 ปี
		3.50	3.61	3.62
4 – 6 ปี	3.50	-	0.11**	0.12**
7 ปีขึ้นไป	3.61	-	-	0.01
1 – 3 ปี	3.62	-	-	-

** แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปีขึ้นไป กับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4 – 6 ปี และลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี กับลูกค้าที่มีระยะเวลา 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารด้านพนักงาน	$\bar{X}$	1 – 3 ปี	4 – 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		3.89	3.93	3.95
1 – 3 ปี	3.89	-	0.04	0.06*
4 – 6 ปี	3.93	-	-	-
7 ปีขึ้นไป	3.95	-	-	-

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปี ขึ้นไป กับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารด้านข้อมูล/ข่าวสาร	— X	1 – 3 ปี	4 – 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		2.62	2.71	2.81
1 – 3 ปี	2.62	-	0.09*	0.19**
4 – 6 ปี	2.71	-	-	0.10*
7 ปีขึ้นไป	2.81	-	-	-

* แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 25 พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปีขึ้นไป กับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านข้อมูล/ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปีขึ้นไป กับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4 – 6 ปี และลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4 – 6 ปี กับลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านข้อมูล/ข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

- 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสารและด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในโลกปัจจุบันมากขึ้น

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีใน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ลูกค้าประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากรถนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากรถนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของรถนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2548 จำนวนทั้งสิ้น 28,317 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับรถนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2548 ในระยะเวลา 40 วันทำการของรถนาการ สุ่มจากการเปิดตารางของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05% ได้กลุ่มตัวอย่าง 397 คน และผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลวันละ 10 ราย แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.00 น. (ตามภาคผนวก ข การวางแผนการเก็บข้อมูล)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อาชีพ การศึกษาความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีลักษณะการสัมภาษณ์แบบให้เลือกตอบ (Check List) หลายตัวเลือก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของรถนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ โดยจัดบันทึกคำตอบการสัมภาษณ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยให้ครอบคลุมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความในแบบสัมภาษณ์ทั้งด้านเนื้อหา และการใช้ภาษา ให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยค้นคว้าและนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ (Validity) ในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา โดยการนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง
5. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำไปทดลอง (Try out) กับลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน
6. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์ทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .95

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 2 คน โดยผู้วิจัยได้ประชุมแนะนำวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ช่วยผู้วิจัยก่อนการปฏิบัติงานจริงและใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา 40 วันทำการของธนาคาร

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้แล้ว
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดย
 - 2.1 วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างตอนที่ 1 โดยวิธีหาค่าร้อยละ
 - 2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t-test

2.4 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

2.5 เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี สรุปได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยการคำนวณหาจำนวนร้อยละ สรุปผล ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ประกอบอาชีพเกษตรกร จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง/3 เดือน ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทเงินกู้ซึ่งมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4 – 6 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับน้อยคือ ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ทางเข้า-ออก ของธนาคารมีความสะดวกและเหมาะสม การจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ ตู้บัตรคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อตั้งอยู่ในที่ ๆ เหมาะสม สะดวกในการกดบัตร ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ พนักงานกล่าวทักทาย/พูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้

2.3 ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้าเห็นด้วยมาก คือ ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ และข้อที่ลูกค้าเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางคือ ข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารมีความ

ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย พนักงานของธนาคารสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็น ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.4 ด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการมีความสะดวกคล่องตัว การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นในกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร บริการต่าง ๆ ของธนาคารมีหลากหลาย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ปรากฏผลดังนี้

3.1 ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 3)

3.4 ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 4)

3.5 ลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านพนักงาน ลูกค้าที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร ลูกค้าที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน

อาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ลูกค้าที่ประเภทต่างก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านพนักงานลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สถานที่ภายในของธนาคารมีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศและแสงสว่างภายในธนาคารเหมาะสม ไม่มีเสียงดังรบกวน บ้ายบอกชั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ตู้บัตรคิวตั้งอยู่ในที่ ๆ สะดวกต่อการกดบัตรคิว มีบริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือและวารสารต่าง ๆ ไว้คอยบริการ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลอยู่ตลอดเวลาในการทำการของธนาคาร ลูกค้าจึงรู้สึกพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ที่กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการไว้ว่า ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ ปันมา (2534:54) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการคือความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งรวมถึงด้านสถานที่ประกอบการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทางเข้า-ออก ของธนาคารมีความสะดวกและเหมาะสม สาเหตุเนื่องจากพื้นที่บริเวณรอบนอกของธนาคารมีจำกัด ทางเข้า-ออก ค่อนข้างแคบรถยนต์ไม่สามารถขับสวนกันได้ และข้อห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ เนื่องจากห้องน้ำที่มีไว้ให้บริการลูกค้ามีจำนวน 4 ห้อง แยกเป็น ห้องน้ำชาย 2 ห้อง ห้องน้ำหญิง 2 ห้อง ซึ่งบางช่วงระยะเวลาลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารจำนวนมาก ห้องน้ำอาจไม่เพียงพอและพนักงานทำความสะอาด

ทำความเข้าใจไม่ทั่วถึง ส่วนข้อการจัดที่นั่งรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ สาเหตุอาจสืบเนื่องจากบางช่วงระยะเวลาลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ที่นั่งอาจจะไม่เพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก และสถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ สืบเนื่องจากธนาคารตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษมฝั่งตะวันออก แต่ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ประกอบอาชีพและมีถิ่นฐานอยู่ทางฝั่งตะวันตกของถนน เพชรเกษม ซึ่งหากลูกค้าต้องมาใช้บริการที่ธนาคาร ต้องขับรถเพื่อไปกลับรถมายังธนาคารประมาณ 2 กิโลเมตร เนื่องจากบริเวณถนนที่ธนาคารตั้งอยู่ไม่มีทางกลับรถได้ ซึ่งทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลา ประกอบกับพื้นที่ของธนาคารมีจำกัด ไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้า ต้องจอดบริเวณริมถนนเพชรเกษม ดังคำกล่าวของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 - 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และการวัดความพึงพอใจของการให้บริการ

1.1 ด้านพนักงานลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานของธนาคารมีคุณสมบัติที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ประกอบกับธนาคารได้มีการจัดอบรมพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเป็นระยะ ๆ ทำให้พนักงานเกิดความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ดังที่นักวิชาการได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการไว้มากมาย เช่น เซ็น พาราซูราแมน ไชร์ทาเนล และเบอร์รี่ (สุพิชญา อารยะกุลชัย.2543 : 32-33 ; อ้างอิงจาก Parasuraman,Zeithanl, and Berry.1985 : 79-81) กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความสามารถของผู้ให้บริการ ส่วนอีกข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกันคือ พนักงานกล่าวทักทาย/พูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยที่ดี ซึ่งข้อนี้เป็นคุณสมบัติที่พนักงานของธนาคารต้องมีทุกคน เพราะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเริ่มที่ตัวพนักงาน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในครั้งแรกที่พบ การพูดคุยกทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดังคำกล่าวของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 -

25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการบริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ เป็นมาตรการตัวหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริการของแอร์รี เอส ชัลลิเวน (อารี พันธมณี. ม.ป.ป. : 17 – 19) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตนั้นจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือความพอใจและความปลอดภัย

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ฉะนั้น ผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ มีคำกล่าวว่า "บุคลิกภาพของพนักงานบริการเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จในงานบริการ" เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านสำคัญในการเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือ ความพอใจหรือประจักษ์ในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจ ตัดสินใจใช้บริการ เกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านข้อมูลข่าวสารลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร จะถูกส่งมาจากสำนักงานใหญ่ ซึ่งข้อมูล/ข่าวสารต่างๆ เหล่านี้ต้องผ่านกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้อง หลายขั้นตอนจึงจะสามารถจัดส่งมายังสาขา เพื่อนำมาเผยแพร่ให้ลูกค้าได้รับทราบ ดังนั้นลูกค้าของธนาคารจะได้รับข้อมูล/ข่าวสารที่ทันสมัย ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ อย่างสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ การเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารทันเวลา ทันต่อความต้องการ การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในสาขาอย่างสม่ำเสมอ ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลผ่านทางโทรทัศน์ วิทยุ ทั้งนี้สาเหตุอาจเนื่องมาจากลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารประกอบอาชีพเกษตรกร ซึ่งต้องออกไปทำงานนอกบ้าน จึงไม่มีเวลาที่

จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อโฆษณาต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ประกอบกับลูกค้าจะมาติดต่อกับธนาคาร 1-2 ครั้ง/3 เดือน ดังนั้นการที่ธนาคารจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไว้ภายในสาขานั้น ลูกค้าอาจจะได้รับทราบบ้างไม่ได้รับบ้าง หรือบางครั้งก็ทราบเมื่อเลยเวลาไปแล้ว ซึ่งลูกค้าก็จะเสียผลประโยชน์ในส่วนนั้นไป จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้

ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา บุญวัฒน์ (2542:47) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสื่อและเทคโนโลยีว่า สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือข่าวสาร มีอยู่มากมายหลายลักษณะด้วยกัน โดยมีวิธีการใช้แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการเลือกใช้สื่อและเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กร สถาบันประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.3 ด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม และยังได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานในกรณีที่ลูกค้าเกิดปัญหาตลอดจนกระบวนการเก็บรักษาข้อมูลซึ่งเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิคม สะอาดเยี่ยม (2539:62) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนแอสควร์ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจคือ ความล่าช้าของการบริการ และความสะดวกของการบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไมตรี วิไลกิจ (2539:59) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับหรือบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุษบง ภูญจนาค (2545:63) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารให้บริการอย่างรวดเร็ว ลูกค้าได้รับความสะดวก พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับลูกค้า ไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

2.1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ำเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณ์ ไทรงาม (2545:69) พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุษบง กุญแจนาค (2545:48) พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการ ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้ำทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการกับธนาคารต่างก็ได้รับการบริการที่ดีจากธนาคารในทุก ๆ ด้าน จึงทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ และประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538:58) พบว่าเพศของผู้มาใช้บริการต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล (2538:29) เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.2 ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านข้อมูล/ข่าวสาร ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยลูกค้ำที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540:81) พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มอาชีพอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพรับราชการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทธิ ปันมา (2534:68) พบว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการ ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้ำที่อาชีพต่างกัน มีความรู้สึกพอใจและประทับใจต่ออาคารสถานที่ การให้บริการ การดูแลเอาใจใส่จากพนักงาน การ

ได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีประโยชน์ จึงมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้านเหมือน ๆ กัน

2.3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าได้รับการบริการด้านต่าง ๆ จากธนาคารด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง จึงทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจต่อการมาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ วันเพ็ญ แซ่มสุชี (2544:บทคัดย่อ) พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

ปิยรัตน์ วงศ์ไทย (2542:44) พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาก และสาเหตุที่มาใช้บริการเพราะบริเวณที่ตั้งใกล้ สะดวกต่อการมาใช้บริการมากที่สุด

2.4 ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน ต่างกัน อาจจะได้รับบริการจากธนาคารในทุก ๆ ด้าน อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้องและเท่าเทียมกัน จนเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการของธนาคาร ดังนั้นความถี่ในการใช้บริการ/3 เดือน จึงไม่เป็นผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538:58) ความสะดวกในการมารับบริการแต่ละครั้งของผู้มาใช้บริการไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2.5 ลูกค้าที่มีประเภทการให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยลูกค้าประเภทเงินกู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าประเภทเงินฝากและลูกค้าประเภทเงินฝากและเงินกู้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่าเงินฝาก เพราะสภาพการเงินถดถอย เงินทุนในการดำเนินงานมีน้อย ต้องพึ่งสถาบันการเงิน ทำให้ลูกค้าประเภทเงินกู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าประเภทอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นรารัตน์ ไคลวิตร (2541:58) พบว่า ลูกค้าประเภทที่ให้บริการฝากถอนเงินและการใช้เช็ค มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) มากที่สุด เพราะตั้งอยู่ใกล้สำนักงาน ซึ่งในแต่ละวันต้องมีการใช้ธุรกรรมเหล่านี้มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ ลูกค้าประเภทต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติ ซึ่งอาจเนื่องมาจากลูกค้ารู้สึกพอใจต่อความกว้างขวางของอาคารสถานที่ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อม การให้บริการที่รวดเร็ว มีการผ่อนผันบ้างเป็นบางกรณี จึงทำให้ลูกค้าที่ประเภทต่างกันมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 2 ด้านเหมือนๆ กัน

2.6 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และ 4-6 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤษณ์ ไทรงาม (2545:67) พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ บุษบง กุญแจนาค (2545:65) พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการใช้บริการต่ำกว่า 2 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการ ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้ารู้สึกพอใจต่อการบริการของธนาคารที่หลากหลาย รวดเร็ว การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม ได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในบางครั้ง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้นคว้า

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ผู้บริหารควรพิจารณาถึงทำเลที่ตั้งของธนาคาร ความสะดวกในการเข้า-ออก การกั้นรถ จอดรถ การบริการด้านห้องน้ำ ควรสอดส่องดูแลให้พนักงานทำความสะอาดให้บ่อยขึ้น ตรวจดูอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ให้ชำรุดเสียหาย และถ้ามีการปรับปรุงอาคารในครั้งต่อไป ควรที่จะเพิ่มจำนวนห้องสุขาให้มากขึ้น

1.2 ด้านพนักงาน จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ผู้บริหราก็ต้องคอยดูแลและจัดอบรมเพิ่มเติมเสริมความรู้ให้กับพนักงานเป็นระยะ โดยเน้นในเรื่องเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน เช่น การแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สะอาด สุภาพ เรียบร้อย พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพไม่หยาบคาย ความตั้งใจกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีความรับผิดชอบในหน้าที่ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น

1.3 ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ผู้บริหารควรพิจารณาหาวิธีการใหม่ ๆ ในเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร เพื่อให้ทันต่อเวลาและความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และข้อมูลที่เผยแพร่ต้องมีความ

ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย มีประโยชน์ต่อลูกค้าของธนาคาร ตลอดจนถึงการชักชวนพนักงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูล/ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อที่จะสามารถชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าได้ทราบอย่างถูกต้องชัดเจน และควรเน้นการให้บริการด้านข้อมูล/ข่าวสารกับลูกค้าที่เป็นเพศหญิง เพราะจากผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูล/ข่าวสาร น้อยกว่าเพศชาย

1.4 ด้านการให้บริการ ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการของธนาคารให้กระชับและรวดเร็วขึ้น มีการผ่อนผันและยืดหยุ่นให้กับลูกค้าบ้างในบางกรณีที่สามารถทำได้ และเพิ่มบริการต่าง ๆ ของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

2. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาต่างๆ กับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในหัวข้อเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการต่อไป

บรรณานุกรม

- กู้เกียรติ สุขพุม. (2540). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- นรารัตน์ โกส่วจิตร. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม สะอาดเยี่ยม. (ม.ป.ป.). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์*. ภาคนิพนธ์. พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นาวิ ธีระชาญณรงค์. (2522). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์. ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี กীরติธร. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. บธ.ม. (การตลาด). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้นำติดต่อกับ*. วิทยานิพนธ์. ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ. (2534, พฤศจิกายน). "ธนาคาร กรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า" *การเงิน การธนาคาร*.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์*. ปริญญานิพนธ์. ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.ถ่ายเอกสาร.

- พทุทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์. พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหา. (2530). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างองค์กร จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สมศักดิ์ จันทรงาม. (2539). *การแก้ปัญหาการให้บริการฝากถอนหน้าเคาน์เตอร์*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี เหล่าติพิงศ์. (2524). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นรรัตน์ โกศลวิตร. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ ศป.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Brain Stipak. (1979,January-February). "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misrse as Performance Indicator, " *Pubilce Administration Review*. 20(36) : 46-52.
- Maslow, A.H. (1968) *Toward A Psychology of Being*. New Jerssy : D. Van Nosstrand Company Inc.
- Mellet, John D. (1954). *Management in the public Services : The Quest for Effective Performance*. New York : McGraw – Hill Book Company.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทำยาง ด้านอาคารสถานที่, ด้านพนักงาน, ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ
2. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
3. กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์ทุกข้อ ในแต่ละข้อให้ท่านเลือกตอบเพียงข้อเดียว
4. แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง ผู้สัมภาษณ์โปรดทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่อง μ ที่ตรงกับสภาพจริงของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1. เพศ

μ ชาย

μ หญิง

2. อาชีพ

μ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

μ เกษตรกร

μ ค้าขาย/กิจการส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป

3. การศึกษา

- μ ไม่ได้เรียน/ประถมศึกษา
- μ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย
- μ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ความถี่ในการใช้บริการ / 3 เดือน

- μ 1 – 2 ครั้ง
- μ 3 – 4 ครั้ง
- μ 5 ครั้งขึ้นไป

5. ประเภทของลูกค้า

- μ เงินฝาก
- μ เงินกู้
- μ เงินฝาก/เงินกู้

6. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

- μ 1 – 3 ปี
- μ 4 – 6 ปี
- μ 7 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน,ด้านข้อมูล/ข่าวสาร และด้านการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความของคำถามแต่ละข้อ และให้ท่านตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับใด โดยการให้ผู้ช่วยผู้วิจัยทำเครื่องหมาย 4ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาตามระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|-------|-------|
| มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด หมายถึงได้ | 1 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจน้อย หมายถึงได้ | 2 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจปานกลาง หมายถึง | ได้ 3 | คะแนน |

มีระดับความพึงพอใจมาก หมายถึง ได้ 4 คะแนน
 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด หมายถึง ได้ 5 คะแนน

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่						
1	สถานที่มีความกว้างขวาง					
2	สภาพอากาศปลอดโปร่งเย็นสบาย					
3	สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4	มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีเสียงดังรบกวน					
5	สถานที่จอดรถเพียงพอ					
6	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
7	ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
8	การจัดคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อ					
9	ป้ายบอกบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน					
10	ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก					
11	ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ					
12	บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์					
ด้านพนักงาน						
13	จำนวนพนักงานในการให้บริการเพียงพอ					
14	มีการกล่าวทักทาย สวัสดี และ ขอขอบคุณ					
15	พนักงานมีมารยาทในการพูดจาับลูกค้า					
16	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
17	พนักงานมีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ					
18	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
19	พนักงานสามารถชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
20	พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน					
21	พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย					

22	พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต					
23	มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
24	พนักงานมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ					
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร						
25	ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน					
26	ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
27	การเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเวลา/เหตุการณ์					
28	การจัดบอร์ดแจ้งข้อมูลภายในของธนาคาร					
29	ความสม่ำเสมอในการเผยแพร่ข้อมูล					
30	การกระจายข้อมูลทั่วถึงลูกค้าของธนาคาร					
31	ข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					
32	พนักงานของธนาคารสามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี					
33	ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ					
ด้านการบริการ						
34	ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
35	ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน					
36	ความคล่องตัวของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ					
37	การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา					
38	การได้รับการผ่อนผันและยืดหยุ่นใน กฎระเบียบ และวิธีปฏิบัติของธนาคาร					
39	ความเท่าเทียมกันของการให้บริการลูกค้า					
40	การบริการลูกค้าสม่ำเสมอและทั่วถึง					
41	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
42	เวลาเปิด – ปิด การให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม					

43	การให้ความสำคัญกับลูกค้าของธนาคาร เป็นลำดับแรก					
44	การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้ามี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
45	ความเหมาะสมของเวลาปฎิบัติรับใช้ค่าง สาขาหรือใช้ค่างธนาคาร					

ขอขอบคุณท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ครั้งนี้

การวางแผนการเก็บข้อมูล

จำนวนวันที่ทำการเก็บ รวบรวมข้อมูล	จำนวนลูกค้า (ราย)
1 – 10	100
11 – 20	100
21 – 30	100
31 – 40	100

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน

ตารางแจกแจงการเก็บรวบรวมข้อมูล

วันที่เก็บรวบรวม ข้อมูล	9.00 – 12.00 น.					13.00 – 16.00 น.				
1	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
2	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
3	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
4	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
5	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
6	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
7	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
8	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
9	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
10	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
11	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
12	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
13	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
14	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
15	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
16	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
17	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
18	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
19	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
20	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
21	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
22	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
23	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
24	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
25	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
26	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ

λ แทน จำนวนลูกค้า

ตารางแจกแจงการเก็บรวบรวมข้อมูล (ต่อ)

วันที่เก็บรวบรวม ข้อมูล	9.00 – 12.00 น.					13.00 – 16.00 น.				
27	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
28	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
29	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
30	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
31	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
32	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
33	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
34	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
35	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
36	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
37	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
38	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
39	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ
40	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ	λ

λ แทน จำนวนลูกค้า

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางกัลยา แจ่มแจ้ง
วันเดือนปีเกิด	17 กรกฎาคม 2515
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	34 ถนนทางรถไฟ ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	หัวหน้าธุรการ
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	ชั้นประถมศึกษาโรงเรียนเทศบาล 1 บ้านชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2533	ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น – ตอนปลาย โรงเรียน เบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2536	ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค เอกการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี
พ.ศ. 2542	ปริญญาตรี เอกการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏ เพชรบุรี
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) ธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ