

ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

The Satisfaction of Customers with the Service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative Bank, Borabu Branch, Maha Sarakham Province

ศรายุทธ จัยอ่วม¹ พรพิมล เจริญมีประเสริฐ² ภณิดา สุนทรไชย³ และภัทรวิทย์ อุตรินทร์⁴

Sarayut Chui-uam,¹ Pornphimol Chalermmeeprasert,² Phanita Soonthornchai³
and Pattarawit Uttarin⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์**ประการแรก**เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ **ประการที่สอง**เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารและ**ประการที่สาม**ข้อเสนอแนะการให้บริการของธนาคาร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลรวบรวมด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน ที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารจำนวน 8,311 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ตามเขตของลูกค้า ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ .8713 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ เกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการต้อนรับแบบไทย อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการใช้บริการต่อปี จำนวนเงินฝากกับธนาคาร จำนวนเงินกู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ควรย้ายสำนักงานสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์จากชั้นที่สามมาไว้ชั้นที่หนึ่ง และขยายที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มเติม ด้านระบบการให้บริการ ควรจัดให้มีจุดบริการเคลื่อนที่ตามจุดในชุมชนใหญ่ๆ จัดพนักงานไว้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การบริการให้กับลูกค้า ด้านระยะเวลาให้บริการ ต้องวางกรอบระยะเวลาบริการให้ชัดเจนพร้อมแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงวันเวลาที่ลูกค้าจะได้รับบริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ต้องรักษาความเป็นกันเองให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² DODT. (Doctor of Organization Development and Transformation) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

⁴ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รับต้นฉบับ 14 พฤษภาคม 2552 รับลงพิมพ์ 14 มิถุนายน 2552



ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารหรือกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร สู่สาธารณะให้หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM ตามจุดต่างๆ ในตัวตลาดหรือในชุมชนใหญ่ๆ และควรติดตั้งในจุดที่เหมาะสม สะดวกแก่การใช้บริการ ด้านอื่นๆ ต้องส่งเสริมให้สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. มหาสารคาม จำกัด มีความเข้มแข็งสามารถบริหารงานด้านธุรกิจขาย เพื่อรับซื้อผลผลิตทางการเกษตรของลูกค้าที่ผลิตออกมาด้วยราคาเป็นธรรม

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ABSTRACT

The objectives of the research were: firstly, to investigate the customers' satisfaction, secondly, to compare the level of the satisfaction with the service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative Bank, Borabu branch, and thirdly, to study some suggestions related to the service of the bank. The subjects were 382 customers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative Bank, Borabue branch. They were selected through simple random sampling technique depending on the customer zone. The data were collected by a rating scale questionnaire with .8713 reliability. The research statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA).

The results of this research were as follows:

The average level of the satisfaction with the service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative Bank, Borabu branch was rated at a high level while the Thai style welcome was at the highest. The comparison of the customer satisfaction classified in gender, age, educational qualification, occupation, income, duration of being membership, frequency of service use per year, amount of cash deposit, amount of loan, and service types of different customers was not significantly different.

In regard to the suggestions, the funeral service office should be moved from the third floor to the first floor. Motorcycle-parking should be sufficient. The mobile service should be arranged in big community. The public relations officers should be arranged for the customer service. The duration of time service should be informed the customers clearly. The officers should be friendly and kind. There should be variety channels of public relations in order to approach the target customers. There should be more ATM stands for the customers particularly in big communities. The bank should purchase the agricultural products with reasonable price.

Keywords: Satisfaction of customers, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative Bank

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลัง ดำเนินงานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2509 เนื่องจากปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีรอบด้าน ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงานเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบท ซึ่งจำเป็นต้องกำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้ชัดเจนและทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในทางธุรกิจ ดังนั้นผู้นำขององค์การทุกระดับควรได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว สมกับความคาดหวังของภาครัฐที่มีแนวคิดที่ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่การปล่อยสินเชื่อ การกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรถือเป็นองค์การที่ลูกคส์ใกล้ชิดเกษตรกรรมมากที่สุด ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐที่ทำหน้าที่พัฒนาเชื่อมโยงทั้งระดับรายคน ชุมชน ระดับชาติ บนพื้นฐานของคุณธรรม มโนธรรมเพื่อยกชีวิตของคนทั้งระบบ จากความคาดหวังของภาครัฐดังกล่าว ธนาคารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้ทันกับสภาพแวดล้อมและเตรียมพนักงานให้สามารถปรับปรุงตนเองเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบททันสมัย ตอบรับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดและเสริมสร้างความรู้ความสามารถทักษะต่างๆ ให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรประชาสังคมเพื่อพัฒนาชนบทในลักษณะหุ้นส่วนได้อย่างแท้จริง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2548 : 15)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับเรื่องคุณภาพ โดยได้นำระบบงานคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาการให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าได้ ทั้งนี้เริ่มจากการนำหลักการบริหารคุณภาพงานตามแนวคิวิซีมาใช้ในปีพ.ศ. 2532 โดยมีหลักการ 5 ส. และวัฒนธรรมการบริการเป็นพื้นฐาน หลังจากนั้นได้เปลี่ยนมาใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO

9001:2000 ในปีพ.ศ. 2542 และระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน มีนโยบายให้นำระบบงานคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาการให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าได้ โดยประกาศนโยบายคุณภาพ “มุ่งให้บริการ ด้วยงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า” และให้ทุกส่วนงานถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัติระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 เป็นต้นมา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550, ข : 1) ในการพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารและเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงนำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการของส่วนงานเพื่อยกระดับงานให้มีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกันและสร้างนิสัยการทำงานอย่างมีคุณภาพ จนก่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้และวัฒนธรรมในองค์กร ทั้งนี้ระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. เกิดจากการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทการทำงานของธนาคาร โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. โดยมีหัวใจสำคัญที่การทำงานให้เกิดคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือเป็นสาขาหนึ่งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม ฝ่ายกิจการสาขา 3 โดยมีเขตพื้นที่การดำเนินงานในเขตอำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากในปัจจุบันสถาบันการเงินในอำเภอบรือ มีสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ทั้งธุรกรรมด้านเงินฝาก ธุรกรรมด้านสินเชื่อ และด้านธุรกรรมเสริมอื่นๆ ทั้งจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอบรือและในเขตอำเภอใกล้เคียงที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดออกไปเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจและรักษาลูกค้าทั้งลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ และลูกค้าในด้านธุรกรรมอื่นๆ



ของสาขา สาขาบรือ จึงจำเป็นต้องนำระบบงานคุณภาพของ ธ.ก.ส. มาใช้อย่างเคร่งครัดและจริงจังเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้เป็นตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานระหว่างสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม กับสาขาบรือ ในหมวดคุณภาพ การบริการ โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ได้นำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 เป็นต้นมา การประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาในสามหมวดแรกคือ หมวดที่ 1 ประสิทธิภาพทางการเงิน หมวดที่ 2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และ หมวดที่ 3 คุณภาพการบริหาร สามารถวัดเป็นตัวเลขแล้วนำมาประเมินเปรียบเทียบกับเป้าหมายได้ทุกเดือน มีผลการดำเนินงานของสาขาอยู่ในระดับใด สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดหากผลการดำเนินงานที่ออกมายังห่างเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ แต่ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานในหมวดที่ 4 คุณภาพการบริการนั้น ธนาคารประเมินจากความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในตัวลูกค้า ไม่สามารถมองเห็นหรือวัดได้จากภายนอกและเป็นสภาพของอารมณ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เมื่อมีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เปลี่ยนแปลงมากระทบ จึงเป็นการยากที่จะบอกได้ว่าปัจจุบันลูกค้ามีความรู้สึกอย่างไรกับธนาคาร เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูลด้านนี้อยู่ในระดับใด ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าหน่วยอำเภอบรือ 2 ผู้ดูแลกำกับงานด้านพัฒนาธุรกิจของสาขาบรือ โดยทำหน้าที่กลั่นกรองงานด้านสินเชื่อ อนุมัติสินเชื่อควบคุมคุณภาพงานด้านสินเชื่อ รักษาฐานลูกค้าเงินฝากในเขตรับผิดชอบงานด้านพัฒนาชนบทและงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ จึงมีความสนใจที่ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม จากการนำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้ เพื่อนำผลจากการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าธนาคารที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้ามาเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ที่ติดต่อกับธนาคารต่อปี จำนวนเงินฝาก จำนวนเงินกู้ และประเภทบริการที่ใช้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่ทำการวิจัย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ ซึ่งครอบคลุมประชากรในพื้นที่อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม
2. ระยะเวลาทำการวิจัย ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2550 - 30 กันยายน 2551
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.1 ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการเงินกู้ เงินฝาก และบริการอื่นๆ ของ ธ.ก.ส. สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8,311 คน
 - 3.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 382 คน
4. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ และด้านสถานภาพ
ของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวแปร ดังนี้

4.1.1 ด้านประชากรศาสตร์

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) การศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) ระดับรายได้

4.1.2 ด้านสถานภาพลูกค้า

- 1) ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร
- 2) ความถี่ในการใช้บริการต่อปี
- 3) จำนวนเงินฝากกับธนาคาร
- 4) จำนวนเงินกู้กับธนาคาร
- 5) ประเภทบริการที่ใช้

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย 14 ประเด็น ดังนี้

- 4.2.1 ต้อนรับแบบไทย
- 4.2.2 ใส่ใจลูกค้า
- 4.2.3 ติดต่อดีมากกว่า
- 4.2.4 พัฒนาทีมงาน
- 4.2.5 บริการเท่าเทียม
- 4.2.6 จัดเตรียมเครื่องมือ
- 4.2.7 ถือหลักประหยัด
- 4.2.8 เครื่องคิด 5 ส.
- 4.2.9 ไร้ข้อบกพร่อง
- 4.2.10 ป้องกันปัญหา
- 4.2.11 ปรับปรุงพัฒนา
- 4.2.12 เลือกได้มากกว่า
- 4.2.13 คำนึงค่าบริการ
- 4.2.14 สร้างสรรค์สังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ในการวิจัยในครั้งนี้ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ลูกค้า
ผู้กู้เงินที่ขึ้นทะเบียนใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ จำนวน
8,311 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550

2. กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม
จากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารจากจำนวนประชากร
ทั้งหมด โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่
(TARO YAMANE) เมื่อได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างใน
แต่ละตำบลแล้ว ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่าง
แบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีจับฉลาก
ในแต่ละตำบลให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษา
แนวคิดทฤษฎีเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย
และศึกษาแบบสอบถามของ สุรพงษ์ เล็กศรีธัญวงศ์ และ
ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลภายใต้การดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความ ผลงานวิจัย และ
วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาแนวทางในการสร้าง
เครื่องมือวิจัย

2. สร้างเครื่องมือวิจัยแล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง

3. นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้
ทรงคุณวุฒิที่สังกัดในส่วนงานจำนวน 4 คน เพื่อตรวจสอบ
ความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง
(Construct validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(Content validity)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
แล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 30 ราย แล้วนำส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า



มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีที่นำเสนอโดยครอนบาค (Cronbach) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วย t-test

5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และสถานภาพของลูกค้านาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาเป็นลูกค้า ความถี่ในการใช้บริการ ต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารทุกประเภทรวมกัน จำนวนเงินที่กู้จากธนาคารรวมกันทุกสัญญา ประเภทบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ใน 14 ประเด็น ของตัวแปรตาม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบข้อคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือส่วนงาน ธ.ก.ส. สาขาบรบือ เพื่อขอความร่วมมือในการนัด วัน เวลา และสถานที่ เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

2. วางแผนปฏิบัติการในการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองในการแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละฉบับ

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแถบรหัส (Coding form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี t-test จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้านาคาร ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร จำนวนเงินที่กู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่มาใช้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA analysis และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference) เมื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปเป็นประเด็นจากข้อมูลในแบบสอบถามและความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ t-test และ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง และชายครึ่งต่อครึ่ง ร้อยละ 99 บรรลุนิติภาวะอายุตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 75 จบการศึกษาชั้นมัธยมต้นและประถมศึกษา ร้อยละ 83 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง ร้อยละ 55 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 70 เป็นลูกค้าของธนาคาร ธ.ก.ส. 1-10 ปี และร้อยละ 72 ทำธุรกรรมกับ ธ.ก.ส. 4-6 ครั้งต่อปี

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ทุกด้านรวมกันอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านผลปรากฏดังนี้ ด้านการต้อนรับแบบไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความใส่ใจลูกค้า ด้านการติดต่อสะดวกกว่า ด้านการพัฒนาทีมงาน ด้านการบริการเท่าเทียม ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือ ด้านการถือหลักประหยัด ด้านการเคร่งครัด 5 ส. ด้านความไว้ซ้อบกว่อง ด้านการป้องกันปัญหา ด้านการปรับปรุงพัฒนา ด้านการเลือกได้มากกว่า ด้านความคุ้มค่าบริการ ด้านการสร้างสรรค์สังคม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์และด้านสถานภาพของลูกค้า สรุปได้ดังนี้ ลูกค้ามีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่เสนอแนะให้ย้ายสำนักงานสมาคมฌาปนกิจที่อยู่ชั้นที่สามไปอยู่ชั้นล่างของอาคารเพื่อความสะดวกสำหรับสมาชิกที่มีอายุมาก และที่จอดรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอต่อปริมาณของลูกค้าที่นำรถจักรยานยนต์มาติดต่อใช้บริการของธนาคาร

ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เสนอแนะให้เพิ่มจุดบริการนอกสถานที่ตามแหล่งชุมชนใหญ่ๆ และสำนักงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลและให้เพิ่มพนักงานประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการของธนาคาร

ด้านระยะเวลาให้บริการ ส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นว่าระยะเวลาติดต่อการขอสินเชื่อค่อนข้างนานและการยื่นเรื่องตรวจสอบที่ดินจำนองไว้แล้วไม่ทราบวันและเวลานัดหมายทันที ทำให้เสียเวลารอคอย

ด้านพฤติกรรมพนักงาน ส่วนใหญ่ได้เสนอว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติตัวเป็นกันเอง และพฤติกรรมทั่วไปดีอยู่แล้วและพนักงานมีการวินิจฉัยแตกต่างกัน เช่น ปรีกษาการขอสินเชื่อไว้กับพนักงานคนหนึ่งว่ากู้ได้แต่เวลาไปทำสัญญากู้กับอีกคนหนึ่งกับปฏิเสธการให้กู้

ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณะน้อยและป้ายแนะนำบริการไม่ชัดเจน

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า จำนวนตู้ ATM ของธนาคารยังมีจำนวนน้อยและตู้ ATM ของธนาคารควรติดตั้งอยู่นอกรั้วสำนักงานจะได้สะดวกเวลาลูกค้ามาใช้บริการในตอนกลางคืน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าในช่วงนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าเพื่อสร้างจุดแข็งให้ธนาคารแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเป็นช่วงเริ่มต้นของการนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้เป็นปีแรก ซึ่งธนาคารกำหนดให้ทุกสาขาต้องดำเนินการ โดยสาขาบรบือได้นำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้อย่างจริงจังจึงทำให้ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์



และแนวความคิดของระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550 : 2) ที่กล่าวไว้ว่า เพื่อยกระดับงานให้มีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างนิสัยการทำงานอย่างมีคุณภาพ จนก่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้และวัฒนธรรมในองค์กรทั้งนี้ ระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. เกิดจากการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทการทำงาน ของธนาคาร โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. โดยมีหัวใจสำคัญที่การทำงานให้เกิดคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และอาจเป็นไปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ นั้นเป็นไปตามหรือสูงกว่าการบริการที่คาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับจากธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ของพิมพ์ชนก คั่นสนีย์ (2540 : 31) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการ บริการ ถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า คุณภาพที่ ลูกค้ารับรู้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของ กิจการโดยการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการ บริการและความพึงพอใจนั้นเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของ ผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ที่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการ บริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับ เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิด ความพึงพอใจ และประเมินว่า การบริการนั้นมีคุณภาพสูง เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้ บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ผลการวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ โดยจำแนกตามลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์ และด้านสถานะภาพของลูกค้า ดังนี้

1. เพศ ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ มีเพศที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัย

ออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ความแตกต่างทางเพศของ ลูกค้าไม่มีผลกระทบกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ แต่ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการของธนาคารนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการที่ธนาคารมอบให้ลูกค้า ซึ่งสอดคล้อง กับแนวความคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536 : 8-11) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการให้เกิดความพอใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบ การให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

2. อายุ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยด้านอายุของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ไม่มีผล กระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนว ความคิดของ พงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : 78) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา เสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพหลัก รายได้ของ ครอบครัวเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่าย และประเภทของลูกค้า เงินฝาก

3. ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับ การศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการ วิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับการ ศึกษาของลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขา บรบือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของ พงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : 78) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความ

พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ พบว่าตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ เพศ และการศึกษา โดยลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา

4. **อาชีพ** ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ส่วนใหญ่มีอาชีพด้านเกษตรกรรม เป็นอาชีพหลัก จึงทำให้ลูกค้าที่มีความแตกต่างด้านอาชีพ จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิ บันมา (2545 : 89) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวม มากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่นๆ

5. **ระดับรายได้** ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ได้นำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้อย่างจริงจังในปีนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการออกมาค่อนข้างสูงทุกกลุ่มลูกค้า ดังนั้นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับรายได้ของลูกค้า

จึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ P.H. Reid and J. H. Gundlach. (อ้างใน พัฏฐกร ศาสนะสุพินธ์. 2547:48) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นระดับความพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

6. **ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร** ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารที่ต่างกันนั้นไม่ใช่ปัจจัยที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ มากำหนดคุณภาพการบริการให้กับลูกค้าให้แตกต่างกันไปแต่สาขาจะบริการให้กับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมชัย เลิศวิจิตร (2544 : 34-35) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างพอเพียงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ 3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ 4) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของบุคคลในบริการนั้นๆ 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่ดีให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการ

7. **ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้า** ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่



ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในการมาติดต่อรับบริการจากธนาคารของลูกค้า ไม่ว่าจะมาครั้งเดียวในรอบปีหรือหนึ่งปีมาหลายครั้งก็ตามทุกๆ ครั้งที่มาใช้บริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพที่ใกล้เคียงกัน ทุกครั้งดังนั้นความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้า จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536 : 8-11) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อมๆ กันไปกับจะต้องยึดหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่นิยมตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

8. **จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารของลูกค้า** ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีจำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่ได้ขึ้น

อยู่กับขนาดของลูกค้าว่าเป็นรายใหญ่หรือรายย่อย โดยความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าจะมีความรู้สึกพึงพอใจใกล้เคียงกัน ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการที่ธนาคารส่งมอบให้ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึก รัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้รู้สึก แรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

9. **จำนวนเงินที่กู้กับธนาคารของลูกค้า** ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนเงินที่กู้กับธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่ว่าจะ เป็นลูกค้ารายใหญ่ที่กู้เงินจำนวนมากหรือลูกค้ารายเล็กๆ จะมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าทั้งหลายจะได้รับบริการจากธนาคารอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งบริการที่ส่งมอบและคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Lu Ann Aday and Ronald Andesson (อ้างในรัชชชัย วัฒนชนกิจ, 2543 : 51) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแยกออกเป็น 1.1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ 1.2) การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ 1.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการแยกออก

เป็น (2.1) ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ (2.2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ (2.3) มีการติดตามผล 3) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอรรถาธิบายที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ 6) ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับบริการ

10. **ประเภทบริการ** ที่มาใช้ของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่ใช้ประเภทบริการของธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าประเภทบริการต่างๆที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือให้บริการกับลูกค้านั้นสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ R. Penchansky and J.W. Thomas (อ้างใน ธวัชชัย วัฒนานนกิจ, 2543 : 58) ได้ให้แนวคิดทั่วไปถึงลักษณะการให้บริการที่เหมาะสมระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย 5) ความยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ทุกด้านรวมกันอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านผลปรากฏว่า ด้านการต้อนรับแบบไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ที่เหลืออีก 13 ด้าน ได้แก่ ด้านความใส่ใจลูกค้า การติดต่อสะดวกกว่า การพัฒนาทีมงาน การบริการเท่าเทียม การจัดเตรียมเครื่องมือ การถือหลักประหยัด การเคร่งครัด 5 ส. ความรู้ข้อบกพร่อง การป้องกันปัญหา การปรับปรุงพัฒนา การเลือกได้มากกว่า ความคุ้มค่าบริการ และด้านการสร้างสรรค์สังคม อยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์และด้านสถานภาพของลูกค้า สรุปได้ดังนี้ ลูกค้ามีเพศแตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาของลูกค้าแตกต่างอาชีพของลูกค้าแตกต่างกัน ระดับรายได้ของลูกค้าแตกต่างกัน ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน ความถี่ในการใช้บริการต่อปีของลูกค้าธนาคารแตกต่างกัน จำนวนเงินฝากกับธนาคารของลูกค้าแตกต่างกัน จำนวนเงินกู้กับธนาคารของลูกค้าแตกต่างกัน ประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. อาคารสถานที่ให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ควรย้ายสำนักงานสมาคมชนบทกิจสงเคราะห์จากชั้นที่สามมาไว้ชั้นที่หนึ่ง เพื่อความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีอายุมากมาใช้บริการ

2. ระบบการให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ควรขยายช่องทางการให้บริการเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้นโดยจัดให้มีจุดบริการเคลื่อนที่ตามจุดในชุมชนใหญ่ๆ หรือสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อบริการให้ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลได้ใช้บริการเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อธนาคารและเวลา



3. ระยะเวลาให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ต้องวางกรอบระยะเวลาบริการให้ชัดเจนพร้อมแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงเวลาที่ลูกค้าจะได้รับบริการโดยเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารที่ลูกค้าจะมาติดต่อให้พนักงานไปวิเคราะห์สินเชื่อถึงสถานประกอบการและตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน

4. พฤติกรรมพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ ต้องรักษาความเป็นกันเองให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่เหมือนดูแลคนในครัวเรือนของตนเอง

5. ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารหรือกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารสู่สาธารณะให้หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่นในที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้านประจำเดือนที่ทางอำเภอจัดขึ้นประจำทางสถานีวิทยุชุมชน หรือประชาสัมพันธ์แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต่างๆ อย่างใกล้ชิด และในตัวสำนักงานสาขาควรเพิ่มป้ายโฆษณางานของธนาคาร หรือภาพกิจกรรมที่ทางสาขาจัดทำให้กับชุมชนโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร หรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการติดต่อกับธนาคาร ให้ลูกค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานทราบเป็นระยะๆ

6. เครื่องมือและอุปกรณ์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM ตามจุดต่างๆ ในตัวตลาด หรือในชุมชนใหญ่ๆ

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรพิมล เกลิมมี-ประเสริฐ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ภณิดา สุนทรไชย และอาจารย์ภัทรวิทย์ อุตริพันธ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านทั้งสามได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- จรรยาธิ์ สุวรรณศรี. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ ศศม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชลพรรณ นิยม. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชิตพันธ์ ฉัตรเนตร. (2540). **ทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาลังคม) : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โชติช่วง ภิรมย์. (2537). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาลังคม) : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการต่อประชาชนไปปฏิบัติกรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์, ชัยยศ สันติวงษ์. (2532). **การเงินธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .
- ชนวันเน่ ประกอบศรีกุล. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธวัชชัย วัฒนารณกิจ. (2550). **การประเมินผลกระทบการพัฒนาคุณภาพการบริการแบบเครือข่ายโรงพยาบาลสู่มาตรฐานบริการสาธารณสุขโดยวิธีการสร้างเสริมพลังอำนาจ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วี อินเตอร์พรีนท์.

นิพนธ์ พัวพงศกร, โอรัส สีสากุลธนิต และคณะ. (2540).

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส.

รายงานการวิจัย : สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พงษ์พัฒน์ ชีรกุล. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ**

ให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตรศึกษาเฉพาะกรณี สาขาเสลภูมิ

จังหวัดร้อยเอ็ด. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร-

มหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนา

บริหารศาสตร.

พัทธกร ศาสนะสุพันธ์, ร.ต.อ. (2547). **ความพึงพอใจของ**

ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจภูธร

อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พิมพ์ชนก คันสนีย์. (2540). **พฤติกรรมองค์การและทฤษฎี**

และการประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พีระพงศ์ พิสิษฐุณันท์. (2544). **ความพอใจของลูกค้าใน**

การบริการของโรงพยาบาลนรีมัลติเพล็กซ์ IV สาขา

เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ขอนแก่น :

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคาร. (2548).

ธ.ก.ส. สู่การพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.

_____. (2550 ก.). **ขับเคลื่อนการกิจสู่ความสำเร็จปีบัญชี**

2550. กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร.

_____. (2550 ข.). **คู่มืองานคุณภาพ ธ.ก.ส.** . กรุงเทพฯ :

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

_____. (2550 ค.). **ธ.ก.ส. กับจิตสำนึกที่ถูกต้องในสังคมไทย**.

กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร.

วีระศักดิ์ ศิริกุล. (2534). **ความพึงพอใจของเกษตรกร**

ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

(ธ.ก.ส.). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ)

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**.

กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.

สมชัย เลิศพิฐวงศ์. (2544). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ**

ให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์

จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง บธ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุทธิ บัณมา. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ**

ของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์

ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์. (2544). **ความสัมพันธ์ของระดับการ**

ศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความ

ช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจ

ในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอ

ปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

Aday. L. A. , and A., Ronald. (1970). **Development of**

indices of access to medical care. Michigan

Ann Arbor : Health Administration Press.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. N.J.:

Prentice-Hall International. Inc.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality**.

2nd Ed. New York : Haper and row. Inc.

Penchannsky, R. and J.W. Thomas (1984). Relating

Satisfaction with Access to Utilization of

Services. **Medical Care**. Vol. 22.

Reid, Nelson P. and J.H. Gundlach. J. (1983) A Scale

for the Measurement of Consumer Satisfaction

with Social Service. **Journal of Social Research**.

38(20) : 37-54 ; April.

Yamane, Taro. (1967). **Elementary Sampling Theory**.

New Jersey : Prentice Hall.

