

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

นายกฤษณะ โคษา



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Customer's Satisfaction toward the Service of Bank for Agriculture
and Agricultural co-operatives Phu sing Branch Sisaket Province**

Mr. Kritsana Khosa

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ชื่อและนามสกุล นายกฤษณะ โศยา
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประบงค์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ผู้ศึกษา นายกฤษณะ โภษา รหัสนักศึกษา 2613000187 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารใน 40 วันทำการของธนาคาร จำนวน 395 คน ด้วยการคำนวณโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว และใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้ (1) ลูกค้าที่มีเพศ การศึกษา มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (2) ลูกค้าที่มี อายุ อาชีพ และประเภทลูกค้า ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Independent Study title: Customer's Satisfaction toward the Service of Bank for Agriculture and Agricultural co-operatives Phu sing Branch Sisaket Province

Author: Mr. Kritsana Khosa; **ID:** 2613000187; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Phawin Chinachot, Assistant, Professor;

Academic year: 2020

Abstract

This independent study aims 1) to study customer satisfaction towards the services of Banks for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phu Sing Branch, Si Sa Ket Province, and 2) to compare customer satisfaction towards the service of Banks for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phu Sing Branch, Si Sa Ket Province, classified by personal factors.

The population of this quantitative research consisted of customers who comes to use the bank's service in 40 business days. The sample comprised 395 customers, calculating by using Taro Yamane formula with the reliability of 95 percent. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and the average comparison of pairs by Scheffe's method.

The results of the study revealed that 1) the customers were satisfied with the overall services of the bank: building, staff, service and information, and 2) the result of comparing of the customers' satisfaction with different statuses for service of this bank were as follows: (1) customers with different gender, education, frequency of using the service per 3 months, and the period to be customer had different satisfaction toward the service of the bank in the aspects of building, location, staff, service, and information, with statistical significance at 0.05 level, and (2) customers with different ages, professions and type of customer had no different satisfaction toward the service of the bank.

Keywords: Satisfaction, Service, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

กิตติกรรมประกาศ

การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้ด้วย ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ คำแนะนำต่างๆ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ได้ อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานขอขอบคุณรุ่นพี่ และเพื่อนๆ ทุกคนในหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ ที่ช่วยสนับสนุนและแบ่งปันความรู้ และขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา คุณพิสมัย ชามุมพร ผู้จัดการสาขาภูสิงห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษา และขอขอบคุณเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ทุกคนที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือ ในการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และขอขอบพระคุณครอบครัวของข้าพเจ้าที่คอยให้กำลังใจ และเป็นแรงผลักดัน

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ซึ่งช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ ทางผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทาง ให้กับองค์กรและพนักงานในองค์กรของข้าพเจ้านำไปปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า ผู้มารับบริการให้มากที่สุด และหากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

กฤษณะ โคษา

สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ของงานวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ประวัติวิชาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	8
ประวัติวิชาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ	15
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 1	หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ /3 เดือน ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า	37
ตอนที่ 2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และในด้านข้อมูลข่าวสาร	39
ตอนที่ 3	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ / 3 เดือน ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า	44
บทที่ 5	สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
	สรุปการวิจัย	64
	อภิปรายผล	67
	ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม		72
ภาคผนวก		75
	ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	76
	ข แบบสอบถาม	78
	ค ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	84
	ง แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)	87
ประวัติผู้ศึกษา		92

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	37
ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ / 3 เดือน ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า	37
ตารางที่ 4.2	39
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน	39
ตารางที่ 4.3	40
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายด้าน	40
ตารางที่ 4.4	41
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน โดยรวมและรายด้าน	41
ตารางที่ 4.5	42
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน	42
ตารางที่ 4.6	43
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและรายด้าน	43
ตารางที่ 4.7	44
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 4.8	45
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.9	46
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 56
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ต่อ 3 เดือน 57
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทลูกค้า 58
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทลูกค้า 59
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า 60
ตารางที่ 4.24	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า 61
ตารางที่ 4.25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า 62

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ	17



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อ พ.ศ. 2509 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร และเป็นธนาคารของรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดยเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2558 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง (รวม.คลัง) มีคำสั่งมอบหมายให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำกับดูแล SFIs ทั้ง 8 แห่ง ตามมาตรา 120 ของ พ.ร.บ.ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ใน 4 บทบาทหลักตามมติ ครม. และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นกัน

เนื่องจากปัจจุบัน ธปท. ได้เข้ามาตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารอยู่แล้วปีละ 2 ครั้ง โดยใช้หลักเกณฑ์การตรวจสอบเหมือนกับทางธนาคารพาณิชย์ ทั้งเรื่องความมั่นคงทางการเงิน การจัดชั้นหนี้ การกันสำรอง และการบริหารความเสี่ยง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงต้องมีการปรับกระบวนการในด้านต่างๆ อย่างมากไม่ว่าด้านระบบการใช้งานของธนาคาร ระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามที่ ธปท. กำหนดทุกประการ ในส่วนของของผู้บริหารธนาคาร และพนักงานผู้ปฏิบัติต้องมีการเปลี่ยนแปลงในการทำงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานภายใต้ตัวชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน การทำงานของ ธ.ก.ส. ในทุกส่วนเริ่มจากสำนักงานใหญ่ ฝ่ายกิจการสาขา สำนักงานจังหวัดและทุกสาขาทั่วประเทศ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การดำเนินงานตามตัวชี้วัด ซึ่งบางเรื่องถือเป็นเรื่องใหม่กับพนักงานผู้ปฏิบัติและต้องมีการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และนอกจากนี้สถานการณ์ในปัจจุบันสถานะเศรษฐกิจทั่วโลกกำลังได้รับผลกระทบจากการระบาดของไวรัส โควิด-19 จนทำให้เศรษฐกิจในหลายประเทศแย่งและในประเทศไทยของเรามีประชาชนได้รับผลกระทบไปทั่วประเทศ ธุรกิจทุกประเภทอยู่ในภาวะที่ต้องบริหารจัดการให้ดีที่สุด ธุรกิจธนาคารอาจถูกมองว่าได้รับผลกระทบน้อยกว่าสถานะเศรษฐกิจ

ตกต่ำ แต่ก็ป็นธุรกิจที่กำลังได้รับผลกระทบจากการระบาดของไวรัส โควิด-19 และยังมีผลจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ดังนั้น สภาพการที่มีการแข่งขันในระบบธนาคาร และสถาบันการเงินต่างๆ จึงรุนแรงมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และด้านการให้บริการ เพื่อจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างและซับซ้อนอยู่ตลอดเวลา ได้แบบทันที่

ในอดีตธุรกิจภาคธนาคาร ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากสาธารณชนเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความน่าเชื่อถือของพนักงาน แต่ในปัจจุบันการแข่งขันธุรกิจภาคธนาคาร นับวันยังมีความรุนแรงมากขึ้น โดยแต่ละธนาคารพยายามหาจุดเด่นต่างๆ ของตนเอง พยายามพัฒนาคุณภาพทางการบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อที่จะดึงดูดใจลูกค้าผู้มาใช้บริการ พยายามสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้นภาพลักษณ์ของธนาคาร และคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อธนาคารในแต่ละแห่ง พยายามสร้างขึ้นมาหรือรักษาคุณภาพทางการให้บริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและประชาชนทั่วไป ให้นานที่สุด และพยายามสร้างกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม เพื่อเสริมสร้างการยอมรับต่อสาธารณชนต่อไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐวิสาหกิจ และให้บริการด้านการเงินเพื่อรองรับการให้บริการการเงินช่วยเหลือจากภาครัฐและรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการต่างๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าและการตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ในกระบวนการต่างๆ บุคลากรของธนาคารนับเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะการให้บริการต่อลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจและรักษาฐานพร้อมทั้งเพิ่มจำนวนลูกค้าให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 17 คน การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ใน 7 ตำบล ของอำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ผลการดำเนินการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีบัญชี 2564 (1 เมษายน 2564 จนถึงปัจจุบัน) ยังต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ซึ่งอาจเกิดจากการจัดการด้านการให้บริการ ที่ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ที่มารับบริการ หรือด้านข้อมูลข่าวสารที่มีการประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้สาขายังไม่สามารถสร้างผลการดำเนินงานต่างๆ ได้ทั้งในด้านการรับลูกค้าใหม่และการขยายฐานเงินกู้เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ได้

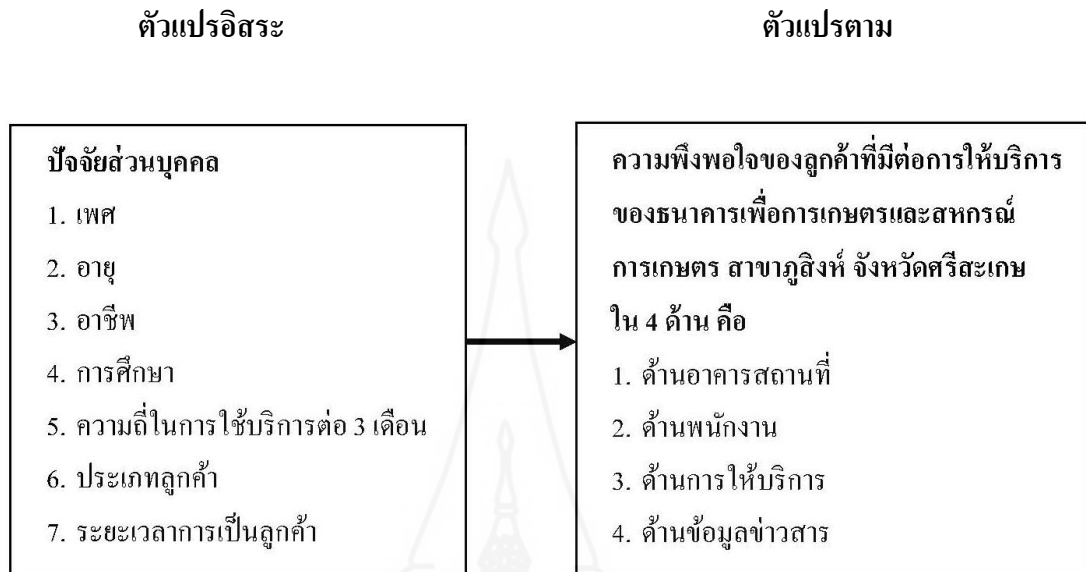
ดังนั้น การทำวิจัยในครั้งนี้ จึงต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจโดยรวมของการบริการของลูกค้ำที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ใช้บริการในส่วนของผู้เป็นลูกค้ำเงินฝาก ลูกค้ำผู้กู้ และลูกค้ำเงินฝากและผู้กู้ ผู้ใช้บริการในส่วนของการให้บริการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้านค้าต่างๆ และประชาชนทั่วไป โดยมุ่งเน้นในส่วนของการให้บริการหน้า จุดบริการด้านการเงิน การเปิดบัญชีเงินฝาก การฝากเงินและการถอนเงิน ด้านการโอนเงินและในส่วนการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นการบริการในส่วนที่ต้องพบปะผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อหาจุดบกพร่องและอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งเพื่อหาแนวทางการแก้ไขการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ำและตอบสนองความพึงพอใจที่แท้จริง อันถือเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ และยังเป็นการพัฒนางานด้านการบริการให้สะดวก รวดเร็ว ฉับไว เพื่อจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้านแตกต่างกัน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวนทั้งสิ้น 27,424 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์, 2564) ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 ราย ด้วยการคำนวณโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ที่ใช้บริการต่อ 3 เดือน ประเภทการเป็นลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

5.3 ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา คือ เดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น

6.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่มีความรู้สึกที่ดี มีความชอบพอใจหรือประทับใจต่อการได้รับบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัด ศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน ดังนี้

6.2.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง อาคารสำนักงานของของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ รวมถึงสิ่งปลูกสร้างถาวร วัสดุ อุปกรณ์ที่ติดตั้งทั้งภายในและภายนอกอาคาร และบริเวณโดยรอบ เช่น ห้องน้ำลูกค้า ถนน ที่จอดรถ ต้นไม้ สวนหย่อม เป็นต้น และยังรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา และอินเทอร์เน็ต ไวไฟ เป็นต้น

6.2.2 ด้านพนักงาน หมายถึง พนักงาน ผู้ช่วยพนักงานหรือลูกจ้างในทุกตำแหน่งที่ทำหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งในด้านบริการธุรกรรมทางการเงินและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการของธนาคาร การเปิดและปิดบัญชี การฝาก ถอน โอน จ่าย การทำบัตรเครดิต การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาล และการให้คำปรึกษาและให้บริการสินเชื่อต่างๆ

6.2.3 ด้านการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้า รวมถึงความพร้อมในการให้บริการของพนักงานและอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า มีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชม ผู้ให้บริการและองค์กร

6.2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริงข้อมูลหรือสิ่งต่างๆ ทั้งจากการเผยแพร่ผ่านตัวพนักงานเองและผ่านทางโทรทัศน์ วิทยุ สื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย ทันต่อเวลา มีความถูกต้อง ชัดเจนและเชื่อถือได้ เข้าใจง่าย ข้อมูลมีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อลูกค้า และมีความสม่ำเสมอต่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

6.3 ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่เป็นลูกค้า โดยการเปิดบัญชีเงินฝากและการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าผู้กู้เงินของธนาคาร ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2564

6.4 ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ตั้งอยู่เลขที่ 197 หมู่ 18 ตำบลห้วยตึกขุ อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

6.5 ความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน หมายถึง จำนวนครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน

6.6 ประเภทลูกค้า หมายถึง รูปแบบการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า ซึ่งธนาคารจัดประเภทของการใช้บริการของลูกค้าไว้ 3 ประเภท คือ ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าเงินกู้ ลูกค้าเงินฝากและเงินกู้

6.6.1 ลูกค้าเงินฝาก หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉพาะการฝาก - การถอนเงินเท่านั้น

6.6.2 ลูกค้าเงินกู้ หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉพาะด้านการกู้เงินและชำระหนี้เงินกู้เท่านั้น

6.6.3 ลูกค้าเงินฝากและเงินกู้ หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งด้านการฝาก-การถอน การขอสินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้

6.7 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ลูกค้าเริ่มมาเปิดบัญชีเงินฝากและขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าผู้กู้ และเข้ามาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัด ศรีสะเกษ

7. ประโยชน์ของงานวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบด้านการให้บริการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ และสาขาต่างๆ ในจังหวัดศรีสะเกษ ให้เกิดความพึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน และส่งผลต่อผลการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ และสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยทำการศึกษาค้นคว้า หาค้นคว้า เกี่ยวกับหัวข้อ ดังนี้

1. ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ
 - 2.1 การบริการทางด้านเงินฝาก
 - 2.2 การบริการทางด้านเงินกู้
 - 2.3 การบริการทางด้านอื่นๆ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจ
 - 3.1 ด้านอาคารสถานที่
 - 3.2 ด้านพนักงาน
 - 3.3 ด้านการบริการ
 - 3.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2486 ในชื่อ “ธนาคารเพื่อการเกษตร” เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนแก่สหกรณ์ในประเทศไทย ต่อมาปีพ.ศ. 2509 จึงได้มีการจัดตั้งธนาคารใหม่ขึ้นแทน เพื่อให้ครอบคลุมถึงเกษตรกรด้วย โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์” ทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อทางการเกษตรอย่างกว้างขวาง ทั้งโดยตรงและสู่สถาบันเกษตรกร มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงินในโอกาส

ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก้าวเข้าสู่ปีที่ 55 กับภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาประเทศ รวมถึงการพัฒนาของลูกค้าเกษตรกรที่มีความต้องการแตกต่างจากตอนเริ่มก่อตั้ง บทบาทของ ธ.ก.ส. ในแต่ละช่วงมีความแตกต่างกันดังนี้

ทศวรรษ 1 (พ.ศ. 2509 - 2519) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ในระบบ ด้วยการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้น และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ในระบบ โดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน โดยใช้บุคคลในกลุ่มค้าประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้ และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร

ทศวรรษ 2 (พ.ศ. 2520 - 2529) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร เริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเชื่อมโยงการตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตรตลอดจนการรับจำนำข้าวเปลือก

ทศวรรษ 3 (พ.ศ. 2530 - 2539) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน จัดตั้งสถาบันเกษตรกร ขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส. จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว ขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สทค.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้าในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้รับเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ทศวรรษ 4 (พ.ศ. 2540 - 2549) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าสามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแลและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง

ทศวรรษ 5 (พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับภารกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคลกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกัน

จากจุดเริ่มต้น เมื่อปีพ.ศ. 2509 จนกระทั่งปัจจุบันปี พ.ศ. 2563 ธ.ก.ส. ได้ก้าวเข้าสู่ปีที่ 55 ด้วยรากฐานที่มั่นคง และมีแนวทางการขับเคลื่อนภารกิจที่ยั่งยืน โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์สำหรับการดำเนินงานเอาไว้ว่า “เป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน”

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ และมีรองประธานกรรมการ และกรรมการอื่น ไม่เกิน 8 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง และให้ผู้จัดการใหญ่ ธ.ก.ส. เป็นกรรมการและเลขานุการ

1.1 วิสัยทัศน์

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท

1.2 พันธกิจ

1.2.1 เป็นศูนย์กลางทางการเงินที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัย ในภาคชนบท

1.2.2 พัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงอย่างมีธรรมาภิบาล

1.2.3 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและเพิ่มรายได้ของคนในชนบท

1.2.4 สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจในชุมชน โดยให้ความรู้และเงินทุนที่คำนึงถึงคุณค่าร่วมที่สมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.3 ค่านิยม

Sustainability (S) ความยั่งยืนทั้งองค์กร พนักงาน ลูกค้า ชุมชน เครือข่าย ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม

Participation (P) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Accountability (A) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและพนักงาน

Respect (R) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น

Knowledge (K) การส่งเสริม และยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรมให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้ และนำนวัตกรรมไปช่วยยกระดับรายได้ของเกษตรกร

1.4 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2560-2564 (เพิ่มเติมปีบัญชี 2565)

ปี 2563 มุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้ยั่งยืน เน้นขจัดความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำในสังคมชนบท โดยการพัฒนาศักยภาพชุมชนเข้มแข็ง ส่งเสริมและสนับสนุน ชุมชนสู่ธุรกิจชุมชน สร้างพันธมิตรเครือข่าย และเชื่อมโยงตลาดสู่ธุรกิจชุมชนผ่านผลิตภัณฑ์ และช่องทางที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

1.4.1 วัตถุประสงค์เชิงวิสัยทัศน์ที่ 1 ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน

เพื่อการบริการทางการเงินที่ครอบคลุมและครบวงจร การบริการจัดการที่มี ธรรมชาติบาล และการเงินเพื่อความมั่นคง โดยขับเคลื่อนผ่านยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการบริการทางการเงิน ครบวงจรและทันสมัย ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากรรองรับภารกิจ และยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการรายได้รวมและต้นทุนรวมให้สมดุลและมีประสิทธิภาพ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการบริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัย มุ่งเน้น การนำเส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) และประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Data to Product) การพัฒนาช่องทางให้บริการภายใต้สัดส่วนธุรกรรมที่เหมาะสม และการให้บริการร่วมกับ คู่ค้าให้บริการอื่น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาบริการทางการเงินอย่างเหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากรรองรับภารกิจ มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถองค์กรสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง ซึ่งขับเคลื่อนโดยการสร้าง และพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพรองรับธุรกิจ นำไปสู่การปฏิรูปองค์กรในลักษณะ Business Transformation ภายใต้การสนับสนุนด้วยระบบสารสนเทศที่บูรณาการฐานข้อมูลกับเครือข่าย พันธมิตร และเป็นไปตามแนวทาง Data Governance

ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการรายได้รวมและต้นทุนรวมให้สมดุล และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการบริหารจัดการเงินให้สมดุลและเพียงพอ ภายใต้การบริหารสภาพคล่อง อย่างมีประสิทธิภาพ และการปรับโครงสร้างเงินทุน การจัดการต้นทุนเงินที่เหมาะสมด้วยการ บริหารจัดการเงินฝากต้นทุนต่ำ (CASA) การบริหารจัดการโครงสร้างรายได้และค่าใช้จ่าย เพื่อความมั่นคงและยั่งยืน

1.4.2 วัตถุประสงค์เชิงวิสัยทัศน์ที่ 2 พัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

เพื่อสร้างกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจฐานราก และยกระดับ คุณภาพชีวิตของคนในชนบท โดยขับเคลื่อนผ่านยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างและพัฒนาเกษตรกร ให้เป็น Smart Farmer และผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร SMAEs ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันให้เกษตรกรรายย่อยด้วยกลไก Smart Farmer ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs)

และสถาบันเกษตรกร และยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างและพัฒนาเกษตรกรให้เป็น Smart Farmer และผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) มุ่งเน้นการพัฒนาโดยเพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการผลิตและแปรรูป ให้กับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และเกษตรกรลูกค้า สร้างทายาทเกษตรกรทดแทนเกษตรกรผู้สูงอายุเกษตรกรรุ่นใหม่ก้าวสู่ Smart Farmer/Young Smart Farmer/New Gen และผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) เพื่อวางแผนรูปแบบการพัฒนาตลอดห่วงโซ่คุณค่าโดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน มาสร้างและพัฒนาคนในชนบทให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกษตรกรรายย่อยด้วยกลไก Smart Farmer ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) และสถาบันเกษตรกร มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ Smart Farmer ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) และสถาบันเกษตรกรเป็นกลไกสำคัญในการปรับ/เปลี่ยน/พัฒนา และเชื่อมโยงธุรกิจตลอดห่วงโซ่สินค้าเกษตร รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเชื่อมโยงธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก มุ่งพัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน ร่วมกับเครือข่ายเพื่อยกระดับเศรษฐกิจชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ควบคู่กับการมีธรรมาภิบาลที่ดี ภายใต้นโยบายการเพื่อความยั่งยืน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.5 นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า ยึดมั่นการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สอดคล้องกับบริบทธนาคาร โดยได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ให้ทุกหน่วยงานของธนาคารนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

1.5.1 มุ่งมั่นการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใสเป็นธรรม มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และธนาคารมีผลประกอบการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน

1.5.2 พัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล และผ่านเครือข่ายทางการเงิน รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

1.5.3 พัฒนาศักยภาพพนักงานให้พร้อมรับการเข้าสู่ยุคดิจิทัล และให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญตลอดห่วงโซ่ธุรกิจเกษตร ตลอดจนส่งเสริมการดูแลสุขภาพพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน และเป็นองค์กรแห่งความสุข

1.5.4 สนับสนุนธุรกิจชุมชน ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับชุมชนมุ่งสู่ชุมชน อุดมสุข ใน 4 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และประเพณี วัฒนธรรม เพื่อสร้างความยั่งยืน ของชุมชนและภาคเกษตรไทย

1.5.5 สนับสนุนนโยบาย Go Green ส่งเสริมสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) แก่ธุรกิจ ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การทำเกษตรปลอดภัยและเกษตรอินทรีย์ ควบคู่การยกระดับ ธนาคารต้นไม้สู่ชุมชนไม่มีค่า เพื่อสุขภาพของลูกค้าและผู้บริโภค ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ดี รวมทั้งบรรเทาผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

1.5.6 เสริมสร้างจิตสำนึกพนักงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ขับเคลื่อนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสภาพแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Banking)

โดยคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ให้มีระบบการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และทบทวนปรับปรุง จนเป็นวัฒนธรรมในการดำเนินงาน ที่คำนึงถึงการสร้างประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างสมดุล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.6 การดำเนินงานของธนาคารแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.6.1 การดำเนินงานสินเชื่อด้านเกษตรกร โดยการให้กู้เงินแก่เกษตรกรรายคน สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร และอื่นๆ ตามที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

1) การให้กู้เงินแก่เกษตรกรรายคน

เกษตรกรรายคน คือ เกษตรกรที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร หรือสมาชิกกลุ่มเกษตรกร เกษตรกรรายคนนี้นิยมเรียกว่า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. วิธีการให้กู้ยืม แก่เกษตรกรประเภทนี้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก ให้กู้แก่เกษตรกรรายคน ซึ่งรวมตัวกันเป็นกลุ่มลูกค้า ของธนาคาร เกษตรกรที่กู้ยืมโดยวิธีนี้ ส่วนมากเป็นกลุ่มเกษตรกรขนาดเล็ก และไม่มีหลักทรัพย์ เป็นประกันเงินกู้ ดังนั้น จึงใช้บุคคลในกลุ่มร่วมค้ำประกันแทน เกษตรกรที่กู้เงินจาก ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่จะขอเงินในลักษณะนี้

ลักษณะที่สอง เป็นการให้กู้แก่เกษตรกรรายคน ซึ่งไม่จำเป็นต้องสังกัด กลุ่มลูกค้าของ ธ.ก.ส. ที่กู้ยืมโดยวิธีนี้ ส่วนมากเป็นผู้ที่มีฐานะค่อนข้างดี และมีหลักทรัพย์เป็นประกันเงินกู้

2) การสนับสนุนเงินทุนแก่สหกรณ์การเกษตร

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ได้บัญญัติความหมายของคำว่า สหกรณ์การเกษตร ไว้ดังนี้

แผนกบริการรับฝากเงิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร “สหกรณ์การเกษตร” หมายความว่า สหกรณ์ที่ประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกร และได้จดทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์กับให้หมายความรวมถึงสหกรณ์ดังกล่าว ที่ได้รวมกันเป็นชุมชนสหกรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์

ธ.ก.ส. ให้การสนับสนุนในด้าน เงินทุนการดำเนินงานแก่สหกรณ์การเกษตร ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานสินเชื่อและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สหกรณ์การเกษตรมีประสิทธิภาพในการบริหารเงินกู้ และอำนวยความสะดวกประ โยชน์อย่างแท้จริงแก่เกษตรกร สมาชิก ซึ่งแบ่งออกได้ตามลักษณะดังต่อไปนี้

(1) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้ต่อตามข้อบังคับของสหกรณ์ การเกษตร

(2) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียน ในการดำเนินงานจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การเกษตร ตลอดจนสิ่งจำเป็นอื่นๆ มาจำหน่ายแก่สมาชิก และเกษตรกร

(3) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการขายผลิตผลการเกษตร

(4) เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร

3) บริการเงินกู้แก่กลุ่มเกษตรกร

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร พ.ศ. 2509 ได้บัญญัติความหมายของคำ กลุ่มเกษตรกร ไว้ดังนี้

“กลุ่มเกษตรกร” หมายความว่า เกษตรกรซึ่งรวมเป็นกลุ่มโดยมีกฎหมายรับรอง ให้เป็นนิติบุคคล และมีวัตถุประสงค์ดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร เป็นสถาบันเกษตรกรอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งได้รับบริการสินเชื่อ

จาก ธ.ก.ส. บริการนี้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

(1) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนให้กู้แก่สมาชิก

(2) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียน ในการดำเนินการเพิ่มผลิตผลการเกษตร

(3) เงินกู้เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร

(4) เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร

1.6.2 บริการเงินฝากของธนาคาร หน้าที่โดยตรงของ ธ.ก.ส. นอกเหนือไปจากการให้กู้เงินแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร แล้ว ธ.ก.ส. มีบริการรับฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารแห่งอื่นๆ อีกด้วยบริการเงินฝากของ ธ.ก.ส. มีอยู่ 3 ประเภท คือ

- 1) เงินฝากออมทรัพย์
- 2) เงินฝากประจำ
- 3) เงินฝากกระแสรายวัน

บริการเงินฝากของ ธ.ก.ส. ทั้งประเภทนี้ ผู้ที่ฝากเงินไว้จะได้ดอกเบี้ยตอบแทนในอัตราเดียวกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากจากธนาคารแห่งอื่นๆ

2. ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ เปิดดำเนินงานตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2556 ตั้งอยู่เลขที่ 197 หมู่ 18 ต.ห้วยตี๊กุช อําเภอกุสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ บนเนื้อที่ 2 ไร่ ซึ่งเป็นการเช่าพื้นที่ของบุคคล เนื่องจากบริเวณโดยรอบเขตเทศบาลอําเภอกุสิงห์เป็นเขตพื้นที่เพื่อการปฏิรูปที่ดิน ธนาคารไม่สามารถซื้อเพื่อเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ได้ ที่ทำการเป็นอาคาร 2 ชั้น ชั้นที่ 1 เป็นที่ทำการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน งานธุรการ และที่ทำการหน่วยอําเภอซึ่งเป็นสายงานด้านสินเชื่อ บริการให้คำปรึกษาทางการเงินและจัดทำสัญญาเงินกู้ประเภทต่างๆ ชั้นที่ 2 เป็นห้องประชุมและจัดเก็บเอกสารสำคัญของสาขา มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 17 คน เวลาเปิดให้บริการของธนาคารที่ทำการธุรกรรมด้านการเงิน คือตั้งแต่ 08.30 -15.30 ส่วนเวลาทำการด้านสินเชื่อของหน่วยอําเภอซึ่งให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น. ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งหมด 7 ตำบลในเขตอําเภอกุสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

- 1) เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตรสำหรับการ
 - (1) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม
 - (2) ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้
 - (3) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

(4) ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม เป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร หรือครอบครัวของเกษตรกร

2) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

2.1 การบริการทางด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ประกอบด้วย เงินฝากออมทรัพย์ (ไม่ใช้สมุดฯ) เงินฝากออมทรัพย์ (ใช้สมุดฯ) เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และเงินฝากออมทรัพย์ ทวีสิน

2.1.1 เงินฝากประจำ ได้แก่ เงินฝากประจำ (ใช้ใบรับฝาก) และเงินฝากประจำ (ใช้สมุดฯ)

2.1.2 เงินฝากกระแสรายวัน ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน – เช็ค

2.1.3 บริการการโอนเงิน

- 1) การโอนเงินในต่างประเทศ
- 2) การโอนเงินต่างสำนักงานโดยระบบคอมพิวเตอร์ (TRN)
- 3) การโอนเงินทางโทรสาร (FAX) เพื่อเข้าบัญชี

2.1.4 สลากออมทรัพย์ (สลากออมทรัพย์ / ตรวจผลรางวัล)

- 1) * สลากออมทรัพย์
 - (1) สลากออมทรัพย์ ช.ก.ส.
 - (2) ตรวจผลรางวัลสลาก
- 2) * สลากออมทรัพย์เกษตรยั่งยืน
- 3) * ออมทรัพย์ทวีโชค

ผลรางวัลออมทรัพย์ทวีโชค

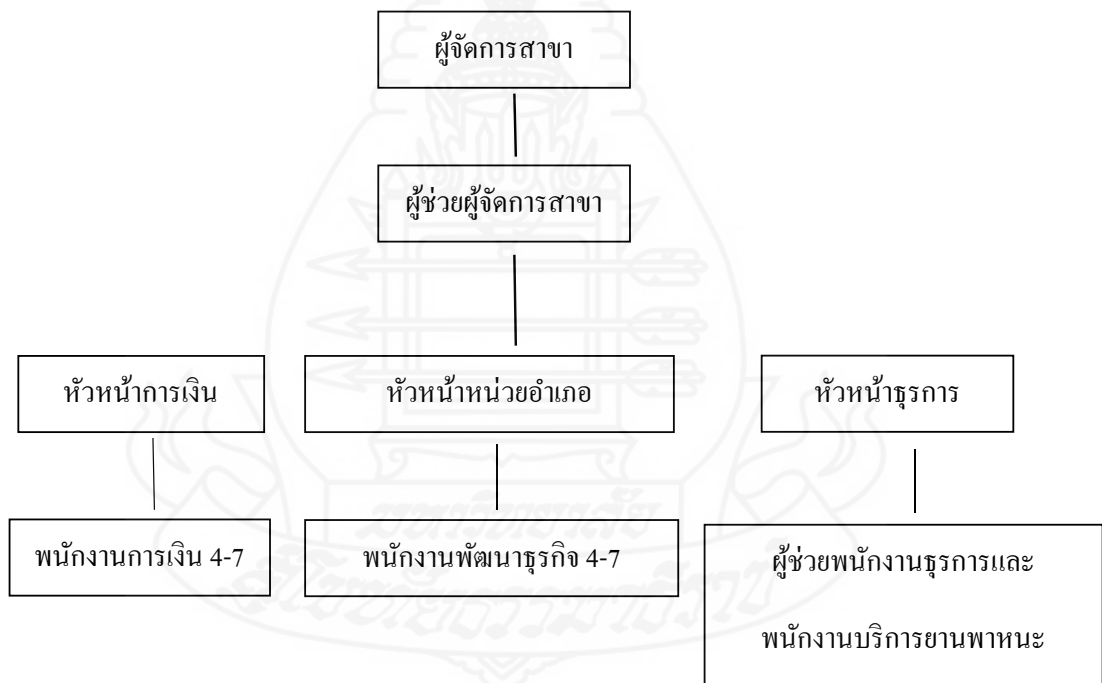
2.1.5 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ชกส มอบริก / ชกส เพิ่มรัก / ชกส ทวีรัก)

- 1) * ชกส มอบริก
ชกส มอบริก ๑/๑
- 2) * ชกส เพิ่มรัก
ชกส เพิ่มรัก 2 12/10
- 3) * ชกส ทวีรัก
ชกส ทวีรัก 99

2.2 การบริการทางด้านเงินกู้ ได้แก่ เงินกู้ระยะสั้นวัตถุประสงค์เป็นทุนหมุนเวียน เพื่อการผลิตทางการเกษตร และเงินกู้ระหว่างรอขายผลิตผล เงินกู้เครดิตเงินสด เงินกู้ระยะยาว เพื่อเป็นค่าลงทุน การให้สินเชื่อในรูปแบบโครงการ ได้แก่ โครงการตามนโยบายรัฐบาล โครงการพิเศษ ของ ธ.ก.ส. โครงการสินเชื่อเพื่อรักษาสีงแวดล้อม และเงินกู้อื่นๆ

2.3 บริการทางด้านอื่นๆ ได้แก่

- 1) การชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าผ่อนชำระ ค่าบัตรเครดิต ฯลฯ
- 2) การรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน
- 3) พ.ร.บ.
- 4) การจัดทำประกันภัยต่างๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุบุคคล การประกันอุบัติเหตุ การเดินทาง การประกันสุขภาพชีวิต การประกันชีวิต การประกันภัยเกี่ยวกับรถยนต์ การประกันวินาศภัย เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจ

ความหมายของการให้บริการได้มีนักวิชาการและผู้ที่มีความหมายเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้ พาราสุรามาน, ซีเอทเซิล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithesal & Berry อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - (1) ความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ มีความเสมอเป็นปรกติ
 - (2) ความพึ่งพาได้ (Dependability) คือ การเป็นที่พึ่งพา พึ่งพิงได้
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่ได้รับบริการ
 - (2) ความพร้อมที่จะให้บริการ คือ สภาวะที่บุคคลพร้อมด้วยประการทั้งปวงที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อการให้บริการ
 - (3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง คือการมีความต่อเนื่องโดยตลอด
 - (4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ด้วยความจริงใจและเต็มใจ
- 3) ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - (1) สามารถในการสื่อสาร คือ การถ่ายทอดความคิด ความรู้ ทักษะคติของตนเองตลอดจนการเลือกวิธีสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ
 - (2) สามารถในการให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ให้บริการ การให้ความสะดวกอย่างเต็มที่
 - (3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - (1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป และสามารถยืดหยุ่นได้
 - (2) ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน ซึ่งควรกำหนดเวลามาตรฐานของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วของการบริการ
 - (3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ โดยการกำหนดเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน
 - (4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก สามารถติดต่อได้ทุกครั้งที่ต้องการใช้บริการ

5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- (1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ เป็นการแสดงออกทั้งทางด้านวาจาและกิริยา
- (2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ให้ความเป็นมิตร การเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน
- (3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งด้านการแต่งการ และท่าทางการให้บริการ

6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- (1) มีการสื่อสารซึ่งเจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีความชัดเจนต่องานที่ให้บริการ
- (2) มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ

ทั้งสองฝ่าย

7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

(1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ สามารถที่จะสอบถามและขอทำความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการนั้นได้

(2) การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ด้วยการแสดงความจริงใจ และมีความเต็มใจต่อการแนะนำ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และความประทับใจ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

(1) การเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นระบบของธนาคาร เครื่องมือต่างๆ เพื่อพร้อมต่อการให้บริการอย่างทันที

(2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ไม่ให้เกิดการเสียเวลาต่อการให้บริการ

(3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจต่อการให้บริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้นคือการทราบความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือการวัดความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความคิดเห็นนี้เป็นการตอบคำถามว่าพนักงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถที่จะช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าว พาราสุรามานและคณะ พบว่า มีเกณฑ์การประเมินบางประการ จาก 10 ประการดังที่กล่าวมาแล้ว มีระดับของความสัมพันธ์กันเอง ระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการใหม่ ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างขวาง ทั้งหมด 5 เกณฑ์ดังนี้

1) ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้ตามที่สัญญาไว้ อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และถูกต้อง ปัจจุบันเป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ เนื่องจากลูกค้าอยากใช้บริการจากผู้ให้บริการ ที่รักษาสัญญา โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการหลัก (Core Services) กิจการบริการ ต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการหลักที่ลูกค้าต้องการ เช่น การให้บริการ ตามที่สัญญาไว้ กับลูกค้า การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลา และมีความถูกต้อง ในการชำระเงิน เป็นต้น

2) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ปัจจุบันมีความสำคัญ สำหรับการบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูง หรือไม่สามารประเมินผลของการบริการได้ อย่างชัดเจน ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากตัวบุคคล ซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท

3) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง สิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของการบริการลูกค้า จะประเมินคุณภาพจากเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ บุคลากร เครื่องมือและวัสดุสื่อสารต่างๆ กิจการบริการ จะต้องเน้นสิ่งเสนอทางกายภาพ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างและเป็นเครื่องหมาย แสดงคุณภาพ สิ่งที่สะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น บุคลิกภาพที่ปรากฏ และการแต่งกาย ของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการบริการการออกแบบ ตกแต่งอาคาร สถานที่ เป็นต้น

4) ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อ ได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) โดยการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการ ของลูกค้า แต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าผู้นั้นเป็นคนพิเศษ

5) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ปัจจุบันเน้นถึงความสนใจ และความพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า รวมถึงความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อม

ในการตอบสนอง โดยทันทีต้องเป็นไปตามทักษะของลูกค้า เช่น การให้บริการตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการบริการการเอาใจใส่ต่อปัญหาของพนักงานของลูกค้า เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวว่าการให้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะต้องเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญการให้บริการดังกล่าวก็อาจจะดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ ต่างจากคุณภาพของการบริการที่สามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษก็อาจไม่เกิดประโยชน์

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เป็นการเพียงพอ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการอย่างระมัดระวังและไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

Aday and Andersen (1975) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
- 3) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้รับบริการ
- 4) ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ตามแนวความคิดนี้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจตามทฤษฎีนี้เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการรับบริการในสถานที่นั้นๆ และมีทัศนคติต่อสถานบริการตามหลักทฤษฎีทั้ง 6 ด้าน

Millett (1954) ได้อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงาน ลูกค้ำทุกคนมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการตรงตามเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานขององค์การจะไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ และมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความสำคัญของการให้บริการ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการท างานได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดนี้สรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการบริการจากเดิม โดยให้มีความพร้อมทั้งด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ความร่วมมือประสานงาน วัสดุอุปกรณ์ และระบบการบริหารงาน ตลอดจนมี การคาดการณ์ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ล่วงหน้า

3.1 ด้านอาคารสถานที่

พงศธร เขียวอุกฤษฎ์ (2556) แนวคิดการดำเนินงานด้านอาคารสถานที่และบริการ การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา บวกกับกระแสการแข่งขัน ทางด้านธุรกิจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน หลายๆ องค์กรจะต้องปรับกลยุทธ์ การใช้อาคาร ไม่เพียงให้อาคารสามารถใช้งานได้เท่านั้น แต่จะต้องตอบสนองต่อการ ดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจำเป็นจะต้องหาวิธีการหรือรูปแบบ ที่จะเข้ามาจัดการ ซึ่งจะต้องเข้าใจถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ธุรกิจกับอาคารสถานที่และบริการที่สนับสนุนการทำงานและธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ และการดูแลรักษาและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับอาคารสถานที่และบริการในการดำเนินธุรกิจ และกิจการต่างๆ ขององค์กร ที่ก่อให้เกิดรายได้หรือที่เรียกว่า ธุรกิจหลัก (Core business) จำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องอาศัย (Business environment) มาเป็นตัวสนับสนุนประกอบด้วย - ทรัพยากรกายภาพ (Physical resources) ได้แก่อาคาร พื้นที่อาคาร ระบบประกอบ อาคาร สถานที่ และบริเวณภูมิทัศน์ อุปกรณ์ และเฟอร์นิเจอร์ต่างๆ รวมถึงสาธารณูปโภคต่างๆ (Infrastructure) ได้แก่ไฟฟ้า น้ำประปา และโทรศัพท์ ฯลฯ ที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรกายภาพ - การบริการสนับสนุนต่างๆ (Support service) ได้แก่การดูแลรักษาอาคาร บริการ อาคาร บริการสำนักงาน และบริการทั่วไป - บุคลากร (Personal) ได้แก่ พนักงานขององค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ - เทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & IT) เพื่ออำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ และสร้างรายได้เปรียบ ซึ่งเหล่านี้จะต้องประสานการทำงานที่ความสัมพันธ์กัน เพื่อก่อให้เกิดผลงานและการ ผลิตสร้างรายได้ คู่องค์กร แต่เหล่านี้ก็มีค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนเช่นกัน ดังนั้นองค์กรจึงต้องตระหนัก ถึงการใช้การมี และการดูแลรักษาสิ่งเหล่านี้ให้เกิดความคุ้มค่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และการผลิต ขณะเดียวกันค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะต้องไม่สูงจนกลายเป็นภาระ ที่กล่าวมาข้างต้น ทรัพยากรกายภาพ และการบริการสนับสนุน ทั้งสองอย่างนี้ รวมเรียกว่า Facilities

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ หมายถึงผลรวมของสาเหตุต่างๆ ที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการอาคาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและปัจจัยด้านความพึงพอใจ ของผู้บริการ อาคารสถานที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย ด้านอาคาร หมายถึง รูปแบบ แพนผัง นโยบาย และ โครงการรวมทั้งมาตรการควบคุม โดยทั่วไป

ในด้านการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน การสาธารณูปโภค มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบระบายอากาศ เป็นต้น

ภูมิทัศน์ หมายถึง การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการรับบริการและความสะดวก ในสถานที่การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น หมายถึง การบริการเพื่อการประชาสัมพันธ์ อาคาร สถานที่ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการลูกค้า

3.2 ด้านพนักงาน

เซอร์อาร์ โนท ไทยแลนด์ (2563) ให้หลักการถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ก็คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตการทำงานตลอดจนองค์กรที่สังกัด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดีและสมบูรณ์ที่สุด แล้วความพึงพอใจยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมตลอดจนประสบการณ์ของแต่ละคน รวมถึงระดับความพึงพอใจของแต่ละคนก็จะมีมาตรฐานที่ไม่เหมือนกันอีกด้วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2554) ให้มีหลักเกณฑ์ ของการปฏิบัติ ต่อลูกค้า กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมุ่งมั่น และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ ราคาที่เป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แนวทางปฏิบัติ

1) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ แก่ลูกค้า

2) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องติดตามประเมินผลผลิตภัณฑ์และบริการ ต่อลูกค้า แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญา ที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แกลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้

4) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้า อย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ควรรีบแจ้งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และสุภาพ โดยการ แนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

3.3 ด้านการให้บริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ให้ความหมาย ของการบริการว่าเป็นการรับใช้และอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล การบริการประชาชน การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่บุคคลประชาชน

Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ ว่าหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

- 1) ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
- 4) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (Assurance)
- 5) ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

Perreault and Jeromc (1996) กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำจากคนหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้การบริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการ อาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำการใช้บริการหรือการบริโภคบริการ ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่า จะได้รับอะไรจากการบริการ ผลลัพธ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไปด้วย เช่น การเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพิซซ่าถึงบ้าน เป็นต้น จึงแบ่ง ลักษณะเฉพาะของการบริการ ดังนี้

- 1) การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เช่น คุณภาพของพนักงาน ที่ให้บริการ เป็นต้น
- 2) การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เช่น หากลูกค้าไม่พอใจ ต่อการใช้บริการของ โรงแรม ก. ก็จะรู้สึกไม่ชอบโรงแรม ก. ทั้งโรงแรม หรือหากพอใจต่อโรงแรม ข. ก็จะพอใจทั้งหมด กล่าวคือดีก็ดีทั้งหมด แย่ก็แย่งทั้งหมดนั่นเอง
- 3) การบริการมีลักษณะความต้องการที่สูญเสียดังง่าย (Perishability) เช่น โรงแรม มีห้องพัก 100 ห้อง หากคืนหนึ่งแขกเข้าพักเพียง 80 ห้อง จะเหลืออีก 20 ห้อง ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้ขายคือต่อไปได้
- 4) การบริการมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ (Variability) เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป เช่น ลูกค้าต้องการผ้าห่มเพิ่ม ลูกค้าต้องการอาหารเพิ่ม เป็นต้น
- 5) ขวัญและกำลังใจของพนักงาน (Employee morale) เป็นปัจจัยสำคัญมากพนักงาน ต้องมีความอดทน รักการบริการ มีความอดกลั้นสูง เนื่องจากลูกค้ามักคิดว่าเมื่อตนได้จ่ายเงินแล้ว ต้องได้ทุกอย่าง (Employee need to be motivated to sever customer)

6) ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ (Company workload, Workload equipment people) คือถ้าคนไม่เพียงพอ หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจและไม่อยากใช้บริการอีก เช่น ร้านอาหารมีเมนูอาหารน้อยเกินไป ศูนย์ธุรกิจของ โรงแรม (Business center) มีเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป เป็นต้น

3.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2563) ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกระบวนการบริหารการดำเนินการที่กระทบสิทธิหรือก่อให้เกิดความเสียหาย จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อถือใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำหรับพนักงานทุกระดับทุกส่วนงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1) หลักการสำคัญในการเปิดเผยข้อมูล

- (1) ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยจะต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และทันกาล
- (2) มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง
- (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้น และผู้ที่มีความสนใจอื่นๆ มีสิทธิที่เท่าเทียมกัน ในการรับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่

2) ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูล

- (1) ประธานกรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหารสูงสุดที่รับผิดชอบในกลุ่มงาน ผู้บริหารสูงสุดที่รับผิดชอบในสายงาน ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก สามารถพิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับประเภทเนื้อหาของข้อมูลที่สำคัญ เพื่อการพิจารณาเปิดเผย โดยจะเปิดเผย/ชี้แจงข้อมูลด้วยตนเอง หรืออาจมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้เปิดเผย/ชี้แจง

- (2) สำนักประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเป็นส่วนงานผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่เป็นส่วนงานหลักในการประสานกับส่วนงานเจ้าของข้อมูลในการเผยแพร่ข้อมูลสำคัญของธนาคารผ่านช่องทางการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ

3) ประเภทข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่และช่องทางการเปิดเผยข้อมูล

- (1) ประเภทข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ ธนาคารจะเผยแพร่ข้อมูลภายในกำหนดเวลา และความถี่ตามที่กฎหมายหรือหน่วยงานทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด แต่ประเภทของข้อมูล

(2) ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ธนาคารจะมีการเปิดเผยข้อมูลตามช่องทางการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ที่ธนาคารได้จัดเตรียมไว้ โดยการเลือกช่องทางการเปิดเผยข้อมูลจะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของกฎหมายหรือหน่วยงานทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด และประเภทข้อมูลข่าวสาร โดยในเบื้องต้นธนาคารได้จัดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรไว้ ดังนี้

ก. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต และ Facebook เป็นต้น

ข. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โบปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ หนังสือ/วารสาร จดหมาย และรายงานประจำปี เป็นต้น

ค. สื่อสารมวลชน เช่น สถานีวิทยุส่วนกลางและสถานีวิทยุท้องถิ่น โทรทัศน์ เป็นต้น

ง. สื่ออื่นๆ เช่น สื่อบุคลากรโดยการให้สัมภาษณ์ การประชาสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประชุมวิชาการ ศูนย์เรียนรู้ ศูนย์เผยแพร่ความรู้ การประชุมกลุ่มลูกค้า และหัวหน้า กลุ่มลูกค้า และการจัดนิทรรศการ เป็นต้น

4) การทบทวนนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ธนาคารมีนโยบายที่จะทบทวนนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้อง ถูกต้องตามข้อกำหนดและข้อบังคับทางกฎหมาย และเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ดียิ่งขึ้น

เสนาะ ดิยาว (2551) ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้เราเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการหรือทำให้เราส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่าง รวดเร็ว ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญ กับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากร ทุกๆ ฝ่ายขององค์กรนั้นๆ ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับข่าวสารจำนวนมากพอ และเป็นปัจจุบัน การที่จะทำให้ได้มาซึ่งข่าวสารจำเป็นต้องใช้การติดต่อ สื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นเส้นเลือดใหญ่ขององค์กร คุณค่าของการติดต่อสื่อสารขององค์กร ก็คือระบบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยาแจ่มแจ้ง (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่าด้านอาคารสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้จัดการสาขาควรคำนึงถึงความสะดวกในการเข้า – ออก รถยนต์ การกั้นรถจอดรอ การทำความสะอาดห้องน้ำควรทำให้บ่อยขึ้น การตรวจดูอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ให้ชำรุดเสียหาย ในด้านพนักงาน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และต้องมีการจัดอบรมพนักงานเป็นระยะ โดยเน้นในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ เช่น การแต่งกายของพนักงาน ต้องสุภาพเรียบร้อย การใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนหวาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีความรับผิดชอบต่อนักที่ มีความซื่อสัตย์ ด้านข้อมูลข่าวสารธนาคารสามารถชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าได้ทราบอย่างถูกต้องและมีความชัดเจน และควรให้ความสำคัญการให้ข้อมูลข่าวสารกับเกษตรกร เนื่องจากผลการศึกษายืนยันพบว่า เกษตรกรมีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารน้อยกว่าเพศชาย และด้านการให้บริการควรปรับปรุงและลดขั้นตอนการให้บริการของธนาคารให้รวดเร็วมากขึ้น มีการยืดหยุ่นการให้บริการกับลูกค้าและควรเพิ่มการบริการต่างๆ ของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการต่อการใช้บริการของลูกค้า

ศรายุทธ ขุ้ยอ่วม และคณะ (2550) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม งานวิจัยพบว่า สาขาบรบือ ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าเพื่อสร้างจุดแข็งให้ธนาคารแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเป็นช่วงเริ่มต้น ของการนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้เป็นปีแรก ซึ่งธนาคารกำหนดให้ทุกสาขาต้องดำเนินการ โดยสาขาบรบือ ได้นำระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. มาใช้อย่างจริงจังจึงทำให้ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแนวความคิดของระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส.

ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรม การใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้แก่ด้านกระบวนการและการให้บริการด้านพนักงาน และด้านอาคารสถานที่ ทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดย 3 อันดับแรก จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อความในใบบันทึกรายการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ความรวดเร็วในการทำรายการของเครื่องเอทีเอ็ม และการจัดลำดับในการ ความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ จำนวนช่องบริการ / จำนวนพนักงานให้บริการ และตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในตำแหน่ง

ที่มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ส่วนความพึงพอใจในด้านพนักงานนั้น มีค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การตรงต่อเวลาของพนักงาน และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง ในด้านสถานที่นั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด สวยงาม การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และใบฝากเงิน ใบถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สามอันดับ ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม / ลูกอมแจกลูกค้าขณะนั่งรอบริการ และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าในภาพรวมด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากแสดงว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ โดยให้ความสำคัญกับความสะอาดสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคลและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมากที่สุด เพราะลูกค้ามีความต้องการความสะดวก ความสบาย ความรวดเร็ว และข้อมูลที่จะทำให้ตัวเองตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆ ของธนาคารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยรูปลักษณ์นั้นหมายความว่ารวมถึงความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ การบริการน้อยกว่าด้านอื่นๆ จึงควรทำการปรับปรุงการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เพื่อให้เทศบาลตำบลพวา มีการบริการที่มี คุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

วรรณพงษ์ เสมียนคิดและฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาชุมพลบุรี โดยที่ความพึงพอใจในเรื่อง ธนาคารมีความมั่นคงโดยรัฐบาล เป็นประกัน อยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญ สูงที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อ เหมาะสมกับราคา ประเมินหลักประกันที่สาขาได้ประเมินไว้ อยู่ในระดับมาก ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อเหมาะสม ตามสถานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของท่าน อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณา ในแต่ละข้อ สามอันดับสุดท้ายพบว่า ความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานมีความเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ ในการบริการลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถ ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ ได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์และความเป็นกันเองในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ประเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2558) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้าน สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะ ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะใช้บริการ จะต้องมีการประเมินทางเลือกธนาคารที่เหมาะสม กันตัวเองที่สุด เพื่อที่จะตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งการประเมินทางเลือกนั้นผู้ใช้บริการจะคำนึงหรือให้ความสำคัญ กับคุณภาพการให้บริการ ราคาค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ยที่เหมาะสม ความรวดเร็วในการให้บริการ และมีความสะดวกในการเดินทางไปยังธนาคาร

สมนึก มังกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ สรุปได้ว่า

ผู้มาใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากหรือน้อยก็ต่อเมื่อสามารถทำธุรกรรมได้สำเร็จ สะดวกราบรื่น ไม่ติดขัดในขั้นตอนต่างๆ โดยมีการบริการที่ดูแลเอาใจใส่จากบุคลากรอย่างดี

วาทีณี เสถียรกาล (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจำนวนช่องบริการ และสาขา มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากหากธนาคารมีสาขาและช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ ครอบคลุม รวมถึงตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกสบายในการเข้าใช้ บริการนั้น หากผู้ให้บริการต้องการใช้บริการที่แห่งใดก็สามารถไปได้ทุกแห่ง ประกอบกับมีจำนวนช่องบริการ ที่เพียงพอในแต่ละสาขา ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็ว ก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากร (Population) คือ ลูกค้าทุกประเภทที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 27,424 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ลูกค้าทุกประเภทที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในช่วง 40 วันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เดือนเมษายน - พฤษภาคม 2564 ดังนั้นจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่มีระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และวิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

กำหนดให้ เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad \frac{n = 27,424}{1+27,424*(0.05)^2} = 394.25$$

ดังนั้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 394.25 คน ในการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ง่าย (Simple Random Sampling : SRS)

2. ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ บทความ วารสาร งานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง และจากที่อื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดข้อมูลที่จะได้สร้างแบบสอบถามและดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 ทำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางด้านภาษาและตรงตามเนื้อหา

2.4 ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำไปให้กับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผลการตรวจสอบคิดเป็นค่าร้อยละ 96.70 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 30 ราย จากนั้นนำมาตรวจหาคะแนนและประสิทธิภาพของเครื่องมือ

2.6 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ด้วยการพิจารณาคุณภาพด้านอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination power) โดยใช้ t-test และ f-test หาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนั้นใหม่โดยวิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

2.7 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อประเมินความถูกต้องและเหมาะสมเป็นครั้งสุดท้าย และจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2.8 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เกี่ยวกับความพึงพอใจในของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประมวลแล้ว สร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ / 3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลา การเป็นลูกค้า มีลักษณะแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ (Check List) และแบบหลายตัวเลือก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน คือ ด้าน อาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร โดยจัดบันทึกแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การอภิปรายผลแบบสอบถามเป็นแบบอันตรภาค ใช้สูตรการคำนวณความกว้าง ของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

หลังจากการคำนวณช่วงระดับคะแนนดังกล่าวแล้วนำค่าที่ได้จากการคำนวณ มาแบ่งระดับ ความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.14 – 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาค้นคว้า ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในการนำแบบสอบถามไปให้ลูกค้ายตอบแบบสอบถาม

3.2 เตรียมเครื่องมือและวางแผนในการรวบรวมข้อมูล และกำหนดตัวผู้ช่วยวิจัย โดยวิธีการ ให้ลูกค้ายตอบแบบสอบถาม 2 คน คือ นางสาวกนกพร เฟื่องสว่าง ตำแหน่งพนักงานธุรการ และนายเจนณรงค์ สุภารัตน์ ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานบริการยานพาหนะ โดยผู้วิจัยได้แนะนำวิธีดำเนินการ และการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ช่วยก่อนการปฏิบัติจริง

3.3 ให้ผู้ช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ตอบแบบสอบถามในช่วงระยะเวลา 40 วันทำการของธนาคาร

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตอบของลูกค้า แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2 สถิติเชิงอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปร 2 ตัว (t-test) การทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมากกว่า 2 ตัว (f-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: Anova)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ ต่อ 3 เดือน ประเภทของลูกค้าและระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาประมวลผล และวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกันผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และคำย่อดังต่อไปนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (mean)
N	หมายถึง	ขนาดประชากร
n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
t	หมายถึง	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t-Distribution
F	หมายถึง	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
Sig	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/3เดือน ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ /3 เดือน ประเภทลูกค้าและระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตารางที่ 4.1 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ / 3 เดือน ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	205	51.9
หญิง	190	48.1
รวม	395	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	23	5.8
21-30 ปี	103	26.1
31-40 ปี	126	31.9
41-50 ปี	93	23.5
51 ปีขึ้นไป	50	12.7
รวม	395	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
3. อาชีพ		
เกษตรกร	276	69.9
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	57	14.4
อื่นๆ	62	15.7
รวม	395	100.0
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	159	40.3
มัธยมศึกษา	130	32.9
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	35	8.8
ปริญญาตรี	67	17.0
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
รวม	395	100.0
5. ความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน		
น้อยกว่า 1 ครั้ง	25	6.3
1 - 2 ครั้ง	157	39.7
3 - 4 ครั้ง	138	34.9
5 ครั้ง ขึ้นไป	75	19.1
รวม	395	100.0
6. ประเภทลูกค้า		
ลูกค้าเงินฝาก	181	45.8
ลูกค้าเงินกู้	13	3.3
ลูกค้าเงินฝาก และลูกค้าเงินกู้	201	50.9
รวม	395	100.0
7. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า		
น้อยกว่า 1 ปี	17	4.3
1 - 3 ปี	97	24.6
4 - 6 ปี	149	37.7
7 ปี ขึ้นไป	132	33.4
รวม	395	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 395 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี อาชีพเกษตรกร จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 1 - 2 ครั้ง เป็นลูกค้าเงินฝาก และลูกค้าเงินกู้ ซึ่งมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4 – 6 ปี

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และในด้านข้อมูลข่าวสาร ดังแสดงในตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่	4.53	0.49	มากที่สุด
ด้านพนักงาน	4.61	0.44	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ	4.50	0.41	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.61	0.38	มากที่สุด
รวม	4.56	0.37	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 พบว่าลูกค้าความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร มีระดับคะแนนสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ตามด้วยด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.53$) และด้านการให้บริการมีระดับคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1	ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก	4.71	0.52	มากที่สุด
2	สถานที่มีความกว้างขวาง	4.56	0.69	มากที่สุด
3	สถานที่จอดรถเพียงพอ	4.49	0.78	มากที่สุด
4	ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	4.46	0.69	มากที่สุด
5	ไม่มีเสียงดังรบกวน	4.63	0.52	มากที่สุด
6	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.49	0.55	มากที่สุด
7	มีป้ายบอกบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	4.56	0.56	มากที่สุด
8	มีแสงสว่างเพียงพอ	4.52	0.53	มากที่สุด
9	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	4.47	0.68	มากที่สุด
10	ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ	4.43	0.66	มากที่สุด
	รวม	4.53	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 พบว่าลูกค้าความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก มีระดับคะแนนสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ไม่มีเสียงดังรบกวน ($\bar{X} = 4.63$) ส่วนระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ มีค่าระดับคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน
โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ด้านพนักงาน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
11	มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.69	0.47	มากที่สุด
12	มีการกล่าวทักทาย สวัสดิ์และขอบคุณพุดจา ไพเราะอ่อนหวาน	4.59	0.55	มากที่สุด
13	พนักงานมีบุคลิกที่ดี	4.64	0.50	มากที่สุด
14	มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ	4.58	0.52	มากที่สุด
15	มีการยิ้มแย้มแจ่มใส	4.65	0.52	มากที่สุด
16	มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.61	0.55	มากที่สุด
17	มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ	4.54	0.65	มากที่สุด
18	สามารถชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายข้อมูล ได้อย่างชัดเจน	4.53	0.64	มากที่สุด
19	มีความเต็มใจในการให้บริการต่อลูกค้าทุกครั้ง	4.71	0.47	มากที่สุด
20	มีจำนวนพนักงานในการให้บริการเพียงพอ	4.57	0.58	มากที่สุด
	รวม	4.61	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 พบว่าลูกค้าความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อมีความเต็มใจในการให้บริการต่อลูกค้าทุกครั้ง มีระดับคะแนนสูงที่สุด
($\bar{X}=4.71$) รองลงมาคือข้อพนักงานมีการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ($\bar{X}=4.69$) ส่วนข้อพนักงาน
สามารถชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน มีค่าระดับคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.53$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการโดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ด้านการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
21	ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.57	0.53	มากที่สุด
22	ความตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ	4.46	0.53	มากที่สุด
23	ความคล่องตัวของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ	4.62	0.54	มากที่สุด
24	เวลาเปิด-ปิด การให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม	4.52	0.53	มากที่สุด
25	การได้รับความยืดหยุ่นในกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร	4.46	0.57	มากที่สุด
26	มีช่องทางด่วนในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.41	0.58	มากที่สุด
27	มีการให้บริการลูกค้านอกสถานที่	4.43	0.61	มากที่สุด
28	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	0.61	มากที่สุด
29	ความเท่าเทียมกันของการให้บริการลูกค้า	4.53	0.60	มากที่สุด
30	การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา	4.54	0.58	มากที่สุด
รวม		4.50	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคล่องตัวของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ มีค่าระดับคะแนนสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาคือความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ส่วนมีช่องทางด่วนในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ และผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีระดับคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.41$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ด้านข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
31	ข้อมูลต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.74	0.50	มากที่สุด
32	ไม่กีดกันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.70	0.50	มากที่สุด
33	ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.72	0.48	มากที่สุด
34	ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.57	0.53	มากที่สุด
35	การเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเวลาและเหตุการณ์	4.64	0.52	มากที่สุด
36	มีความสม่ำเสมอของการเผยแพร่ข้อมูล	4.45	0.55	มากที่สุด
37	การจัดบอร์ดแจ้งข้อมูลภายในของธนาคาร	4.54	0.55	มากที่สุด
38	การกระจายข้อมูลข่าวสารทั่วถึงลูกค้าของธนาคาร	4.55	0.56	มากที่สุด
39	ธนาคารมีหลายช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร	4.66	0.52	มากที่สุด
40	ลูกค้าได้รับข่าวสารเท่าเทียมกัน	4.55	0.57	มากที่สุด
	รวม	4.61	0.38	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 พบว่าลูกค้าความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าด้านข้อมูลต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีระดับคะแนนสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา ด้านข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.72$) ส่วนด้านมีความสม่ำเสมอของการเผยแพร่ข้อมูล มีระดับคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.45$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ / 3 เดือน ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	ชาย		หญิง		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านอาคารสถานที่	4.60	0.44	4.45	0.53	3.12	0.00*
ด้านพนักงาน	4.66	0.42	4.55	0.45	2.51	0.01*
ด้านการให้บริการ	4.57	0.38	4.43	0.42	3.59	0.00*
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.66	0.36	4.57	0.39	2.31	0.02*
รวม	4.62	0.35	4.50	0.39	3.35	0.00*

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

การให้บริการ ของธนาคาร	ต่ำกว่า 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านอาคารสถานที่	4.53	0.49	4.53	0.50	4.51	0.52	4.54	0.48	4.57	0.47
ด้านพนักงาน	4.50	0.43	4.61	0.43	4.63	0.44	4.62	0.46	4.60	0.44
ด้านการให้บริการ	4.50	0.34	4.50	0.39	4.50	0.42	4.51	0.43	4.52	0.42
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.59	0.34	4.64	0.33	4.62	0.39	4.60	0.41	4.59	0.40
รวม	4.53	0.34	4.57	0.34	4.56	0.39	4.57	0.40	4.57	0.39

ตารางที่ 4.8 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
ลูกค้าที่มีต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มี
ต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูล
ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.177	4	0.044	0.180	0.948
	ภายในกลุ่ม	95.450	390	0.245		
	รวม	95.627	394			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.312	4	0.078	0.401	0.808
	ภายในกลุ่ม	75.776	390	0.194		
	รวม	76.087	394			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.030	4	0.008	0.045	0.996
	ภายในกลุ่ม	65.311	390	0.167		
	รวม	65.341	394			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.126	4	0.032	0.219	0.928
	ภายในกลุ่ม	56.418	390	0.145		
	รวม	56.544	394			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.030	4	0.007	0.053	0.995
	ภายในกลุ่ม	54.671	390	0.140		
	รวม	54.701	394			

ตารางที่ 4.9 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของธนาคาร	เกษตรกร		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		อื่นๆ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านอาคารสถานที่	4.54	0.49	4.51	0.51	4.50	0.48
ด้านพนักงาน	4.62	0.44	4.58	0.44	4.60	0.43
ด้านการให้บริการ	4.51	0.41	4.52	0.46	4.48	0.36
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.61	0.39	4.60	0.39	4.62	0.33
รวม	4.57	0.37	4.55	0.40	4.55	0.34

ตารางที่ 4.10 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.102	2	0.051	0.209	0.811
	ภายในกลุ่ม	95.525	392	0.244		
	รวม	95.627	394			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.077	2	0.038	0.198	0.821
	ภายในกลุ่ม	76.011	392	0.194		
	รวม	76.087	394			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.041	2	0.020	0.122	0.885
	ภายในกลุ่ม	65.300	392	0.167		
	รวม	65.341	394			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.016	2	0.008	0.054	0.948
	ภายในกลุ่ม	56.529	392	0.144		
	รวม	56.544	394			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.031	2	0.016	0.112	0.894
	ภายในกลุ่ม	54.670	392	0.139		
	รวม	54.701	394			

ตารางที่ 4.11 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ รายด้าน และโดยรวม แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา

การให้บริการของธนาคาร	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า		มัธยมศึกษา		ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		ปริญญาตรี	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านอาคารสถานที่	4.62	0.46	4.43	0.52	4.53	0.51	4.53	0.48
ด้านพนักงาน	4.66	0.42	4.53	0.48	4.67	0.36	4.64	0.41
ด้านการให้บริการ	4.55	0.39	4.44	0.42	4.51	0.40	4.54	0.42
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.65	0.36	4.59	0.41	4.59	0.33	4.61	0.38
รวม	4.62	0.35	4.50	0.39	4.57	0.34	4.58	0.38

ตารางที่ 4.12 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าที่จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.858	4	0.714	3.003	0.018*
	ภายในกลุ่ม	92.769	390	0.238		
	รวม	95.627	394			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.967	4	0.492	2.587	0.037*
	ภายในกลุ่ม	74.121	390	0.190		
	รวม	76.087	394			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.416	4	0.354	2.160	0.073
	ภายในกลุ่ม	63.925	390	0.164		
	รวม	65.341	394			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.883	4	0.221	1.546	0.188
	ภายในกลุ่ม	55.661	390	0.143		
	รวม	56.544	394			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.565	4	0.391	2.871	0.023*
	ภายในกลุ่ม	53.136	390	0.136		
	รวม	54.701	394			

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

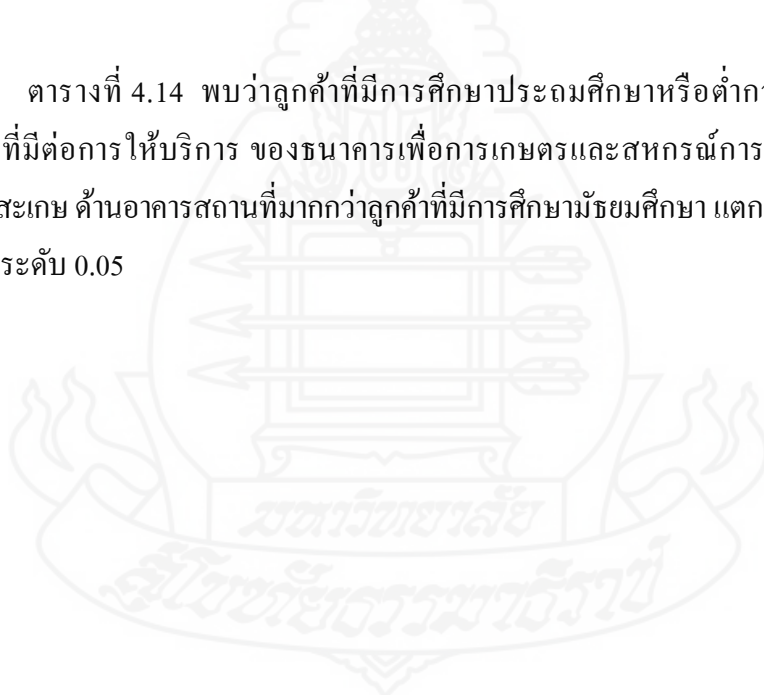
ตารางที่ 4.13 พบว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และโดยรวมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ ตามตารางที่ 4.14 – 4.16

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ		ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	4.62	4.43	4.53	4.53	4.20
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.62		.18*	0.09	0.08	0.41
มัธยมศึกษา	4.43			-0.09	-0.09	0.23
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	4.53				-0.00	0.32
ปริญญาตรี	4.53					0.33
สูงกว่าปริญญาตรี	4.20					

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 พบว่าลูกค้าที่มีการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่มากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน
จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.66	4.53	4.67	4.64	4.20
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.66		.12*	-0.00	0.01	.45*
มัธยมศึกษา	4.53			-0.13	-0.10	0.33
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	4.67				0.02	.46*
ปริญญาตรี	4.64					.44*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.20					

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 พบว่าลูกค้าที่มีการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์
จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงานมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีการศึกษา มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน
มากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน
มากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ		ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	4.62	4.50	4.57	4.58	4.21
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.62		.11*	0.05	0.04	.41*
มัธยมศึกษา	4.50			-0.07	-0.08	0.29
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	4.57				-0.01	0.37
ปริญญาตรี	4.58					.37*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.21					

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 พบว่าลูกค้าที่มีการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม มากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีการศึกษามัศึกษามีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม มากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม มากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ต่อ 3 เดือน

การให้บริการของธนาคาร	น้อยกว่า 1 ครั้ง		1 - 2 ครั้ง		3 - 4 ครั้ง		5 ครั้ง ขึ้นไป	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านอาคารสถานที่	4.26	0.53	4.54	0.50	4.55	0.49	4.58	0.45
ด้านพนักงาน	4.44	0.43	4.62	0.44	4.57	0.46	4.71	0.38
ด้านการให้บริการ	4.36	0.35	4.51	0.43	4.50	0.41	4.56	0.38
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.48	0.40	4.60	0.39	4.65	0.35	4.62	0.39
รวม	4.39	0.37	4.56	0.40	4.57	0.36	4.62	0.33

ตารางที่ 4.17 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ /3 เดือน 1 - 2 ครั้ง 3 - 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารนั้น อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน น้อยกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ต่อ 3 เดือน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.007	3	0.669	2.795	0.040*
	ภายในกลุ่ม	93.620	391	0.239		
	รวม	95.627	394			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.720	3	0.573	3.014	0.030*
	ภายในกลุ่ม	74.368	391	0.190		
	รวม	76.087	394			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.755	3	0.252	1.524	0.208
	ภายในกลุ่ม	64.586	391	0.165		
	รวม	65.341	394			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.748	3	0.249	1.748	0.157
	ภายในกลุ่ม	55.796	391	0.143		
	รวม	56.544	394			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.026	3	0.342	2.491	0.060
	ภายในกลุ่ม	53.675	391	0.137		
	รวม	54.701	394			

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ และด้านพนักงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ครั้ง	1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 ครั้ง ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ครั้ง	4.26		-27103*	-28455*	-31600*
1 - 2 ครั้ง	4.54			-0.01352	-0.04497
3 - 4 ครั้ง	4.55				-0.03145
5 ครั้ง ขึ้นไป	4.58				

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 พบว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน น้อยกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ น้อยกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 1 - 2 ครั้ง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 3 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ น้อยกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 3 - 4 ครั้ง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 5 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ น้อยกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 5 ครั้งขึ้นไป แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ต่อ 3 เดือน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ครั้ง	1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 ครั้ง ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ครั้ง	4.44		-0.18038	-0.13391	-2.7333*
1 - 2 ครั้ง	4.62			0.04647	-0.09295
3 - 4 ครั้ง	4.57				-1.13942*
5 ครั้ง ขึ้นไป	4.71				

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 พบว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน น้อยกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจ ของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 5 ครั้ง ขึ้นไป แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 3-4 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 5 ครั้ง ขึ้นไป แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทลูกค้า

การให้บริการของธนาคาร	ลูกค้าเงินฝาก		ลูกค้าเงินกู้		ลูกค้าเงินฝากและลูกค้าเงินกู้	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านอาคารสถานที่	4.51	0.50	4.62	0.47	4.54	0.49
ด้านพนักงาน	4.61	0.43	4.67	0.37	4.60	0.45
ด้านการให้บริการ	4.50	0.41	4.60	0.39	4.50	0.41
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.64	0.36	4.62	0.34	4.59	0.40
รวม	4.57	0.37	4.63	0.35	4.56	0.38

ตารางที่ 4.21 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าที่มีประเภทลูกค้า เงินฝาก ลูกค้าเงินกู้ มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทลูกค้า

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.173	2	0.086	0.354	0.702
	ภายในกลุ่ม	95.454	392	0.244		
	รวม	95.627	394			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.051	2	0.026	0.133	0.876
	ภายในกลุ่ม	76.036	392	0.194		
	รวม	76.087	394			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.122	2	0.061	0.366	0.694
	ภายในกลุ่ม	65.219	392	0.166		
	รวม	65.341	394			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.201	2	0.101	0.700	0.497
	ภายในกลุ่ม	56.343	392	0.144		
	รวม	56.544	394			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.056	2	0.028	0.202	0.817
	ภายในกลุ่ม	54.645	392	0.139		
	รวม	54.701	394			

ตารางที่ 4.22 พบว่าลูกค้าที่มีประเภทลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

การให้บริการของธนาคาร	น้อยกว่า 1 ปี		1 – 3 ปี		4 – 6 ปี		7 ปี ขึ้นไป	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านอาคารสถานที่	4.34	0.45	4.48	0.52	4.57	0.50	4.55	0.47
ด้านพนักงาน	4.45	0.41	4.55	0.46	4.68	0.41	4.60	0.45
ด้านการให้บริการ	4.32	0.34	4.48	0.40	4.54	0.40	4.51	0.42
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.44	0.34	4.66	0.36	4.61	0.37	4.61	0.40
รวม	4.39	0.36	4.54	0.37	4.60	0.36	4.56	0.38

ตารางที่ 4.23 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี 4 – 6 ปี และ 7 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.158	3	0.386	1.598	0.189
	ภายในกลุ่ม	94.469	391	0.242		
	รวม	95.627	394			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.584	3	0.528	2.772	0.041*
	ภายในกลุ่ม	74.503	391	0.191		
	รวม	76.087	394			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.747	3	0.249	1.507	0.212
	ภายในกลุ่ม	64.594	391	0.165		
	รวม	65.341	394			
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.704	3	0.235	1.644	0.179
	ภายในกลุ่ม	55.840	391	0.143		
	รวม	56.544	394			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.758	3	0.253	1.831	0.141
	ภายในกลุ่ม	53.943	391	0.138		
	รวม	54.701	394			

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 3 ปี	4 – 6 ปี	7 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	4.45		-0.10	-0.22894*	-0.14
1 – 3 ปี	4.55			-0.13343*	-0.05
4 – 6 ปี	4.68				0.09
7 ปี ขึ้นไป	4.60				

*แทนค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงาน น้อยกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 4 – 6 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี มีความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงานน้อยกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 4 – 6 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้า จำนวน 27,424 คน ในเขตอำเภอภูสิงห์ จำนวน 7 ตำบล ที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling : SRS)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประมวลสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ / 3 เดือน ประเภทของลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีลักษณะแบบสอบถามให้เลือกคำตอบ (Check List) และตอบหลายตัวเลือก ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร โดยจัดบันทึกแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และหลังจากนั้นจึงมีการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว 2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอน (1) วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (2) วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน ประเภทของลูกค้าและระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยใช้สถิติการทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปร 2 ตัว (t-test) การทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมากกว่า 2 ตัว (f-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: Anova) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามข้อค้นพบได้ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ ดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 395 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี อาชีพเกษตรกร จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 1 - 2 ครั้ง เป็นลูกค้าเงินฝาก และลูกค้าเงินกู้ ซึ่งมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร 4-6 ปี

1.2 ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสามอันดับแรกที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก ไม่มีเสียงดังรบกวน สถานที่มีความกว้างขวาง และมีป้ายบอกบริการต่างๆ ที่ชัดเจน และระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดคือระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ

1.3 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในสามอันดับแรกที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีความเต็มใจในการให้บริการต่อลูกค้ำทุกครั้ง พนักงานมีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และมีการยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนข้อที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ พนักงานสามารถชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน

1.4 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในสามอันดับแรกที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางคว่นในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีการให้บริการลูกค้ำนอกสถานที่ และความตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ การได้รับความยืดหยุ่นในกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร

1.5 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในสามอันดับแรกที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีความสม่ำเสมอของการเผยแพร่ข้อมูล การกระจายข้อมูล ข่าวสารทั่วถึงลูกค้ำของธนาคาร และลูกค้ำได้รับข่าวสารเท่าเทียมกัน

1.6 ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถึงแม้เพศหญิงจะมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย แต่ก็ไม่มีนัยสำคัญ

1.7 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้ำที่มีต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

1.8 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้ำที่มีอาชีพ เกษตรกร ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน ค้าขาย เป็นต้น มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด และอาชีพเกษตรกรมีระดับคะแนน ความพึงพอใจสูงสุด

1.9 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้ำที่จบการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งลูกค้ำที่จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด

1.10 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้ำที่มีความถี่ ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน 1 - 2 ครั้ง 3 - 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มี ต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูล ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งลูกค้ำที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน น้อยกว่า 1 ครั้ง ให้ระดับ คะแนนความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับต่ำที่สุด

1.11 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้ำที่มีประเภท ลูกค้ำเงินฝากและลูกค้ำเงินกู้ ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับต่ำที่สุด

1.12 ลูกค้ำมีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้ำที่มีระยะเวลา การเป็นลูกค้ำ 1 - 3 ปี 4 - 6 ปี และ 7 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับ มากที่สุด นอกจากนี้ลูกค้ำที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ น้อยกว่า 1 ปี ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ ของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับต่ำที่สุด

2. อภิปรายผล

2.1 ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1.1 ด้านอาคารสถานที่

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น สถานที่ให้บริการสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง, อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย, มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการไว้ให้ลูกค้า เช่น แผ่นพับ ใบปลิว, การให้บริการที่จอดรถ เพียงพอ กว้างขวาง, ที่ตั้งทำเลของธนาคารอยู่ใกล้เส้นทางคมนาคมที่หลากหลาย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปริญญา เพชรรุ่งฟ้าและคณะ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านสถานที่ ที่มีการจัดเป็นสัดส่วนมีระเบียบและสวยงามสถานที่จอดรถเพียงพอ

2.1.2 ด้านพนักงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานผู้ให้บริการ มีมารยาทบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มเป็นกันเอง, การแต่งกายของพนักงานสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ, พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ, พนักงานสามารถให้บริการได้ตามข้อกำหนดของธนาคารตามลำดับ การให้ความสนใจ ให้ความสำคัญ และการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงาน, พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า, พนักงานให้การบริการลูกค้าเหมือนกันทุกราย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ, ความสามารถในการเข้าใจ ความต้องการเฉพาะของลูกค้า ชัดเจนตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านของพนักงาน ให้ความสนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ

2.1.3 ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น การให้บริการของธนาคารควรให้บริการที่ครอบคลุม ในด้านการฝากเงินและถอนเงิน, เงินฝากประจำธนาคารให้ผลตอบแทนต่อท่าน, การให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารมีรูปแบบ

การให้บริการตรงตามความต้องการ, ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ให้ท่านเลือกหลากหลาย, การชำระสินค้าและบริการ, บริการโอนเงินระหว่างประเทศ และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วาลินี เสถียรกาล (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและครอบคลุม

2.1.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ธนาคารควรปรับปรุงด้าน ระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม, การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย, พนักงานทำงานถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้เมื่อเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันที, ธนาคารมีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไม่นำไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ด้านการสร้าง ความมั่นใจต่อการเก็บรักษาข้อมูลและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มารับบริการ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน ประเภทของลูกค้าและระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 ลูกค้าที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ที่ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง

2.2.2 ลูกค้าที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยด้านอายุของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สราวุธ จุ้ยอ่วมและคณะ (2550) ได้วิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยด้านอายุของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.3 ลูกค้าที่มีอาชีพที่ต่างกัน ไม่มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่า ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ส่วนใหญ่มีอาชีพด้าน เกษตรกรรม เป็นอาชีพหลัก จึงทำให้ลูกค้าที่มีความแตกต่าง ด้านอาชีพ จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิ ปั้นมา (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมมากกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจอาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่นๆ

2.2.4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงานและ โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมนึก มังกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2.5 ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ และด้านพนักงาน แตกต่างกัน ดังนั้นในรอบปีหรือหนึ่งปีมาหลายครั้งก็ตาม ทุกๆ ครั้งที่มาใช้บริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพที่ไม่ได้แตกต่างกัน ทุกครั้งดังนั้นความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้า จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการแตกต่างกัน จากแนวความคิด

ของกัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน น้อยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นด้านการให้บริการ ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ ธนาคารให้กระชับและรวดเร็วขึ้น มีการพักผ่อนและยืดหยุ่นให้กับลูกค้าบ้างในบางกรณี ที่สามารถทำได้และเพิ่มบริการต่างๆ ของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

2.2.6 ลูกค้าที่มีประเภทของลูกค้าที่ต่างกัน ไม่มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังนั้น ลูกค้าที่มารับบริการจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ แม้จะใช้บริการต่างประเภทกันก็จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ R. Panchansky and J.W. Thomas (1984) ได้ให้แนวคิดทั่วไปถึงลักษณะการให้บริการที่เหมาะสมระหว่าง ผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการ ขอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย และ 5) ความยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของการให้บริการ

2.2.7 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ของ สมชัย เลิศทิววงศ์ (2560) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถในการสร้างความ พึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้พอเพียงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ 2) ความสามารถในการจัด บริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้ นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ 3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุด ชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ 4) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะของความ จำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของบุคคลใน บริการนั้นๆ และ 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามลักษณะของบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้นคว้า

3.1.1 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยควรสร้างความน่าเชื่อถือให้มากขึ้น และให้ความสำคัญการรักษาความสะอาดของห้องน้ำลูกค้ำและการดูแลบริเวณสถานที่ต่างๆ ของธนาคารให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงการจัดสถานที่พักคอยให้ลูกค้ำอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวกรสบายในการเข้าใช้บริการ

3.1.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เมื่อเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้ำได้อย่างรวดเร็ว เมื่อลูกค้ำมีปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ และพนักงานควรทำงานให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของลูกค้ำ เพื่อไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการให้บริการต่างๆ และธนาคารควรจัดพนักงานประจำแต่ละสาขาให้เหมาะสมเพื่อให้จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และควรจัดให้มีการอบรมความรู้พื้นฐานแก่พนักงานผู้ให้บริการลูกค้ำเพื่อที่จะให้พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการดียิ่งขึ้น

3.1.3 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ กระบวนการให้บริการแก่ลูกค้ำควรเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีระยะเวลาที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถที่จะยืดหยุ่นในระเบียบต่างๆ ของธนาคารเพื่อเป็นการกระชับเวลาของการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้ำผู้ใช้บริการที่บางเวลาอาจมีผู้ที่มารอคิวใช้บริการจำนวนมากและเป็นการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.1.4 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรมีความสม่ำเสมอของการเผยแพร่ข้อมูล การกระจายข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้ำธนาคารต้องได้รับอย่างทั่วถึง และลูกค้ำต้องได้รับข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน และข้อมูลมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสาขาอื่นเพื่อนำผลการศึกษาไปเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ และนำผลที่ได้เพื่อมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

3.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในปัจจุบันด้านอื่น นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคาร เช่น ด้านทัศนคติ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร เป็นต้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ชุตินฉัตร เชาว์เจริญ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2563). *ประวัติการก่อตั้ง*. สืบค้นจาก <https://www.baac.or.th/>
- ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ. (2553). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- พงศธร เขียวอุกฤษฎ์. (2556). *การจัดการพื้นที่สำหรับธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้าเฉพาะกลุ่มลูกค้า (ลูกค้าทัวร์ต่างประเทศ) กรณีศึกษา : ห้างสรรพสินค้า PT GALLERIA SPACE MANAGEMENT FOR NICHE RETAIL CASE STUDY :PT GALLERIA*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). *ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- วาลินี เสถียรกาล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).*
(การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศรายุทธ จุ้ยอ่วม. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.* (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สมนึก มังกร. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและการให้บริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพมหานคร: วิทยุชุมชน.
- สุทธิ ปันมา. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์.
(ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- เสนาะ ดิยาวี. (2551). *หลักการบริหาร.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาสวนจิตรลดา.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เฮซอาร์ โนท ไทยแลนด์. (2563). *การสนับสนุนการเติบโตด้วย HR.* สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/>.
- Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service.* New York: Free Press.
- Mc Carthy, E. Jerome & William D. Perreault, Jr. (1990). *Basic marketing : a managerial
approach. 10 th ed.* Homewood, IL : Van Hoffman.
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service: the Guest For Effective Performance.*
New York: McGrew-Hill.
- Penchansky, R. and J.W. Thomas. (1984). *Relating Satisfaction with Access to Utilization of Services.*
Medical Care. Vol. 22.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. ชื่อ อ.ดร. ว่าที่ร้อยตรี ภูริพัฒน์ ชาญกิจ
 ประวัติการศึกษา ปริญญาเอก D.B.A. (Doctor of Business Administration),
 Victoria University, Australia
 ปริญญาโท M.A.A. Central Queensland University, Australia
 ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
 สถานที่ทำงาน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ชื่อ อ.ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร
 ประวัติการศึกษา ปริญญาเอก (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศิลปากร
 ปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต เอกการตลาด
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ปริญญาตรี หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต เอกภูมิศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 สถานที่ทำงาน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. ชื่อ นางพิสมัย ชามุมพร
 ประวัติการศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ปริญญาตรี หลักสูตรศึกษาศาสตร์บัณฑิต เอกการจัดการทั่วไป
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
 สถานที่ทำงาน ผู้จัดการสาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ
 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน การการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร
 2. ผลการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
 3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ในแต่ละข้อเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว
 4. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ
- กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความตามความจริงและเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
2. อายุ
 - 1) ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2) 21-30 ปี
 - 3) 31-40 ปี
 - 4) 41-50 ปี
 - 5) 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ
 - 1) เกษตรกร
 - 2) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 3) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. การศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3) ปวช./ปวส./อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 5) สูงกว่าปริญญาตรี | |

5. ความถี่ในการใช้บริการต่อ 3 เดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2) 1 - 2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3) 3 - 4 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4) 5 ครั้ง ขึ้นไป |

6. ประเภทของลูกค้า

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ลูกค้าเงินฝาก |
| <input type="checkbox"/> 2) ลูกค้าเงินกู้ |
| <input type="checkbox"/> 3) ลูกค้าเงินฝาก และลูกค้าเงินกู้ |

7. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 1 - 3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) 4 - 6 ปี | <input type="checkbox"/> 4) 7 ปี ขึ้นไป |



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความของคำถามแต่ละข้อ และให้ท่านตอบคำถามความคิดเห็นของท่าน ว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัด ศรีสะเกษ ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับใด โดยมีเกณฑ์พิจารณาตามระดับ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึงได้	1	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	หมายถึงได้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	หมายถึงได้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	หมายถึงได้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	หมายถึงได้	5	คะแนน

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่						
1	ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก					
2	สถานที่มีความกว้างขวาง					
3	สถานที่จอดรถเพียงพอ					
4	ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
5	ไม่มีเสียงดังรบกวน					
6	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7	มีป้ายบอกบริการต่างๆ ที่ชัดเจน					
8	มีแสงสว่างเพียงพอ					
9	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
10	ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพนักงาน						
11	มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย					
12	มีการกล่าวทักทาย สวัสดีและขอบคุณ พุดจาไพเราะอ่อนหวาน					
13	พนักงานมีบุคลิกที่ดี					
14	มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ					
15	มีการยิ้มแย้มแจ่มใส					
16	มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า					
17	มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ					
18	สามารถชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายข้อมูล ได้อย่างชัดเจน					
19	มีความเต็มใจในการให้บริการต่อลูกค้าทุกครั้ง					
20	มีจำนวนพนักงานในการให้บริการเพียงพอ					
ด้านการบริการ						
21	ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ					
22	ความตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ					
23	ความคล่องตัวของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ					
24	เวลาเปิด-ปิด การให้บริการของธนาคาร มีความเหมาะสม					
25	การได้รับความยืดหยุ่นในกฎระเบียบ และวิธีปฏิบัติของธนาคาร					
26	มีช่องทางด่วนในการให้บริการแก่หน่วยงาน ภาครัฐ และผู้สูงอายุ ผู้พิการ					
27	มีการให้บริการลูกค้านอกสถานที่					
28	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
29	ความเท่าเทียมกันของการให้บริการลูกค้า					
30	การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสาร						
31	ข้อมูลต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
32	ไม่กีดกั้นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร					
33	ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน					
34	ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
35	การเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเวลาและเหตุการณ์					
36	มีความสม่ำเสมอของการเผยแพร่ข้อมูล					
37	การจัดบอร์ดแจ้งข้อมูลภายในของธนาคาร					
38	การกระจายข้อมูลข่าวสารทั่วถึงลูกค้าของธนาคาร					
39	ธนาคารมีหลายช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร					
40	ลูกค้าได้รับข่าวสารเท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)



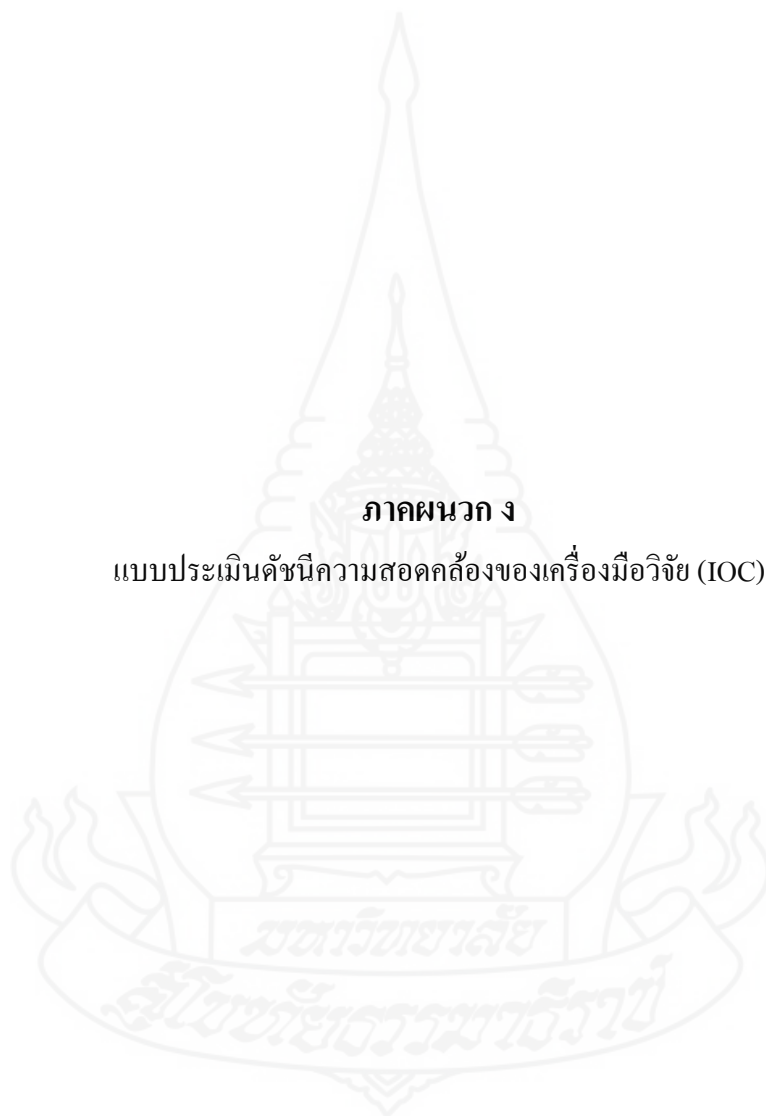
ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
11	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
12	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
13	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
16	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
18	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
19	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
20	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
21	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
22	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
23	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
24	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
25	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
26	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
27	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
28	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
29	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
30	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
31	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
32	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
33	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
34	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
35	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
36	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
37	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
38	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
39	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
40	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ภาคผนวก ง

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรงในแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง

+1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

-1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็นของนักศึกษาว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความของคำถามแต่ละข้อ และให้ท่านตอบคำถามความคิดเห็นของท่านว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัด ศรีสะเกษ ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับใด โดยมีเกณฑ์พิจารณาตามระดับดังนี้

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึงได้	1	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	หมายถึงได้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	หมายถึงได้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	หมายถึงได้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	หมายถึงได้	5	คะแนน

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		เห็นด้วย +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่เห็น ด้วย -1	หมายเหตุ
ด้านอาคารสถานที่					
1	ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อได้สะดวก				
2	สถานที่มีความกว้างขวาง				
3	สถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอ				
4	ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ				
5	ไม่มีเสียงดังรบกวน				
6	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย				
7	มีป้ายบอกบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน				
8	มีแสงสว่างเพียงพอ				
9	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ				
10	ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ				
ด้านพนักงาน					
11	มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย				
12	มีการกล่าวทักทาย สวัสดีและขอบคุณ				
13	พนักงานพูดจาไพเราะอ่อนหวาน				
14	มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ				
15	มีการยิ้มแย้มแจ่มใส				
16	มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ แก่ลูกค้า				
17	มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ				
18	สามารถชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายข้อมูล ได้อย่างชัดเจน				
19	มีความเต็มใจในการให้บริการต่อลูกค้า ทุกครั้ง				
20	มีจำนวนพนักงานในการให้บริการ เพียงพอ				

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		เห็นด้วย +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่เห็น ด้วย -1	หมายเหตุ
ด้านการบริการ					
21	ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ				
22	ความตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ				
23	ความคล่องตัวของขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ				
24	เวลาเปิด-ปิด การให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม				
25	การได้รับความยืดหยุ่นในกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร				
26	มีช่องทางด่วนในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ และผู้สูงอายุ ผู้พิการ				
27	มีการให้บริการลูกค้านอกสถานที่				
28	ความรวดเร็วในการให้บริการ				
29	ความเท่าเทียมกันของการให้บริการลูกค้า				
30	การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา				
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
31	ข้อมูลต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
32	พนักงานของธนาคารสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้ชัดเจน				
33	ข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน				
34	ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ				
35	การเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเวลาและเหตุการณ์				
36	มีความสม่ำเสมอของการเผยแพร่ข้อมูล				

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		เห็นด้วย +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่เห็น ด้วย -1	หมายเหตุ
37	การจัดบอร์ดแจ้งข้อมูลภายในของธนาคาร				
38	การกระจายข้อมูลข่าวสารทั่วถึงลูกค้า ของธนาคาร				
39	ธนาคารมีหลายช่องทางในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร				
40	ลูกค้าได้รับข่าวสารเท่าเทียมกัน				

ลงชื่อ.....ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

วันที่.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายกฤษณะ โคษา
วัน เดือน ปีเกิด	2 พฤศจิกายน 2523
สถานที่เกิด	อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) วิทยาลัยโปลีเทคนิค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ
ตำแหน่ง	พนักงานพัฒนารูรจิจ ระดับ 7

