



ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้า ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์
จังหวัดปัตตานี

**Customer's Satisfaction on Servicing of Bank for Agriculture and Agricultural
Cooperative (BAAC) Khokpho Branch, Pattani Province**

อัญชลา ขุนเศรษฐ์
Aunchala Khunset

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Agribusiness Management
Prince of Songkla University**

2552

ชื่อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้า ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์
จังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน นางสาวอัญชลา ขุนเศรษฐ์
สาขาวิชา การจัดการธุรกิจเกษตร
ปีการศึกษา 2551

อาจารย์ที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรัดถ พรหมมี)

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรัดถ พรหมมี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญา เถิดโฉม)

..... กรรมการ
(ดร. สิริรัตน์ เกียรติปฐมชัย)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล)
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร

ชื่อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน	นางสาวอัญชลา ขุนเศรษฐ์
สาขาวิชา	การจัดการธุรกิจเกษตร
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี (2) ลักษณะการให้บริการของลูกค้า (3) ความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า (4) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ธ.ก.ส. ประเภทต่าง ๆ (5) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้า โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของสาขาโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 160 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติไคแอสควร์

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้า ธ.ก.ส. เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.8 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 35 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.4 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตำบลโคกโพธิ์ ร้อยละ 26.3 ลูกค้า ธ.ก.ส. มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.9 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน และ 10,001-15,000 บาทต่อเดือนเท่ากัน คือ ร้อยละ 34.4

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ 1-5 ปี ร้อยละ 42.5 มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ ธ.ก.ส. 1-2 วันต่ออาทิตย์ ร้อยละ 33.8 ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง 5-10 นาที ร้อยละ 45 ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. จากเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. ร้อยละ 64.4 ลูกค้ามีการรับรู้เกี่ยวกับบริการว่าธนาคารมีบริการฝากถอน-โอนเงินมากที่สุด รองลงมา คือ บริการด้านรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ประเภทของบริการที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการมากที่สุด คือ ฝากถอน/โอนเงิน ร้อยละ 97.5 ประเภทของเงินฝากที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ฝากมากที่สุด คือ ออมทรัพย์ใช้สมุด ร้อยละ 82.7 ด้านบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการชำระเงินจากตัวแทนจำหน่ายสินค้ามากที่สุด ร้อยละ 32.0 ด้านประกันภัยลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการทำพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์มากที่สุด ร้อยละ 74.3 บริการทางด้านการเงินการธนาคารอื่น ๆ ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการโอนเงินต่างธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 70.8

ลูกค้าของ ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ในระดับมากในด้านความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงิน ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่อง ATM ของ ธ.ก.ส. ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการรับชำระหนี้ เงินกู้ของพนักงานการเงิน ความซื่อสัตย์สุจริต ธ.ก.ส. มีบัตรคิวไว้จัดลำดับก่อน หลัง ความสะดวกในการใช้บริการตู้ ATM ความเพียงพอของที่นั่งรอ มีเพียงประเด็นเดียวที่ลูกค้า ธ.ก.ส. มีความพอใจระดับปานกลาง คือ ความกว้างขวางของสถานที่จอดรถ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจกับประเภทการให้บริการพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการชำระหนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และอาชีพมีความสัมพันธ์กับการเลือกบริการชำระหนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สำหรับปัญหาที่ลูกค้า ธ.ก.ส. พบในด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารพบปัญหาประเด็นเดียว คือ มีผลิตภัณฑ์ไม่ครบตามความต้องการ ร้อยละ 6.3 ด้านการปฏิบัติของพนักงานพบว่าพนักงานมีน้อยเกินไป โดยเฉพาะตอนพักเที่ยง ร้อยละ 12.5 ด้านสถานที่ส่วนใหญ่พบว่าสถานที่จอดรถคับแคบ ร้อยละ 62.5 สำหรับข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติงานของพนักงานควรเพิ่มพนักงานให้มากกว่านี้ ร้อยละ 6.3 ด้านสถานที่ ปรับปรุงให้มีที่จอดรถให้สะดวก ร้อยละ 6.3

Minor Thesis Title	Customers' Satisfaction on Services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Khokpho Branch, Pattani Province
Author	Miss Aunchala Khunset
Major Program	Agribusiness Management
Academic Year	2008

Abstract

The research is aimed to study (1) the social and economic features of customers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Khokpho Branch, Pattani Province (2) the service using features of the customers (3) customers' satisfactions on the services (4) factors affecting the service selections provided by BAAC (5) problems, threats, and suggestions on service using raised by the customers. The data were collected via the accidental sampling to achieve 160 customers. The data are analyzed by the descriptive statistics and Chi-Square statistics.

The results reveal that BAAC customers are female, 68.8%. They are 30-39 years old, 35%. The customers graduated in bachelor degree, 44.4%. The birthplace is in Khokpho Sub-District, 26.3%. The customers of BAAC are government officers or state enterprise officers, 31.9%. The monthly incomes are 5,001-10,000 baht, and 10,001-15,000 baht, 34.4% equally.

The respondents have been BAAC customers for 1-5 years, 42.5%. The frequency of service using at BAAC is 1-2 days a week, 33.8%. The service duration is 5-10 minutes, 45%. The customers perceive BAAC information from BAAC officers, 64.4%. The customers mostly perceive the information about deposit-withdrawal services. Next, the perception is payment services on goods and services.

The services which BAAC customers use the most are the services of deposit-removal/money transfer, 97.5%. The most popular deposit type is saving account, 82.7%. In view of payment services, the customers mostly use payment services from the dealers, 32.0%. In view of insurance, BAAC customers use the service of applying for legislation of

motorcycles and cars, 74.3%. In view of financial services, BAAC customers mostly use money transfer service, 70.8%.

BAAC customers are satisfied with the services provided by BAAC Khokpho Branch in the aspects of deposit convenience, accuracy of amount notification, speed of ATM machines, correctness on debt records and payback, loans of financial officers, honesty, queue system, convenience to access ATM machines, and adequate seats. In addition, the customers are neither dissatisfied nor satisfied with the parking space.

The correlations between social and economic factors with service types are described as details. Sex, Age, and educational level relate to the service selection of debt payback with the statistically significant level at 0.05. Career relates to the service selection of debt payback with the statistically significant level at 0.01.

Problem raised by BAAC customers about the bank products is that the products do not meet the customers' requirements, 6.3%. In view of the officers' performance, the numbers of officers are not adequate, especially during noon, 12.5%. As for the place aspect, the parking space is limited, 62.5%. In addition, the suggestion about the officers' performance is that the numbers of BAAC officers should be increased, 6.3%. As for the place aspect, the parking space should be developed to be more convenient, 6.3%.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ เพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขกระท่งเสร็จสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรัดล พรหมมี ที่กรุณาให้เวลา คำปรึกษา และคำแนะนำด้านต่าง ๆ การตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องจนงานวิจัยสำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกเป็นพระคุณอย่างสูง และขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญา เฉ็ด โฉมและ ดร. สิริรัตน์ เกียรติปฐมชัย กรรมการสอบ ที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณพี่ ๆ พนักงาน ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือทั้งด้านข้อมูล หรือการแจกแบบสอบถาม รวมทั้ง ออบต. ในพื้นที่อำเภอโคกโพธิ์ ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ MAB 9 ทุก ๆ คน ที่คอยเป็นห่วงและให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณทุก ๆ กำลังใจที่คอยเป็นแรงใจในการสนับสนุนและให้กำลังใจที่ดีกับผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและคุณประโยชน์จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการีและครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

อัญชลา ขุนเศรษฐ์

พฤษภาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	5
2.1 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	5
2.2 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	14
2.3 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	31
3.1 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิจัย	35
4.1 ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า ธ.ก.ส.	35
4.2 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.	39
4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.	48
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจกับประเภทของบริการที่เลือกใช้	51
4.5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการวิจัย	57
5.2 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	60
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย	61
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	66
แบบสอบถาม	67
ประวัติผู้เขียน	76

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์แยกตามประเภทบัญชี	13
4.1	สภาพทั่วไปทางสังคมของลูกค้า ธ.ก.ส.	36
4.2	ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้า ธ.ก.ส.	38
4.3	ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.	40
4.4	ลักษณะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ	42
4.5	ประเภทของบริการที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้	45
4.6	สถาบันการเงินอื่นที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการในการฝากถอนและชำระค่าสินค้าและบริการ	46
4.7	ลักษณะการใช้บริการด้านประกันภัย	47
4.8	ลักษณะการใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินการธนาคารอื่น	48
4.9	ความพึงพอใจของลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อปัจจัยต่าง ๆ	50
4.10	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจกับประเภทบริการที่เลือกใช้	53
4.11	ปัญหาและข้อเสนอแนะ	55

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แผนผังองค์กรสาขาโคกโพธิ์	13
3.1	กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจกับประเภทของบริการที่ใช้	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

สภาวะการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น แต่ละหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างพยายามปรับปรุงสินค้าและบริการให้ทันสมัยแปลกใหม่ ล้ำหน้า ทั้งวิทยาการและเทคโนโลยี โดยคิดกลยุทธ์ตลอดจนค้นคว้าพัฒนากลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง หรืออย่างน้อยก็รักษาสถานภาพของการแข่งขันตนเอง ให้อยู่รอดให้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเน้นให้ลูกค้าพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการซึ่งจะมีส่วนช่วยในการรักษาลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาดเอาไว้ รวมทั้งเป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้สินค้าหรือบริการมากขึ้น

ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าเดิมควบคู่กับการขยายฐานลูกค้าใหม่ หากแนวคิดของการให้บริการอยู่บนพื้นฐานของการให้บริการตามความเคยชิน หรือไม่มีทางเลือกใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าแล้ว ก็จะเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงลูกค้ารายใหม่และรักษาลูกค้าดั้งเดิมไว้ได้ ทุกองค์กรจึงแข่งขันกันที่จะสร้างโอกาสใหม่ และดำรงความจงรักภักดีของลูกค้าให้เกิดขึ้นมากที่สุด และไม่เพียงสร้างความพึงพอใจเท่านั้น แต่ควรเปลี่ยนมาตั้งเป้าหมายในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าแทน โดยต้องทำให้ได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อธุรกิจอย่างยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้เอง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงปรับเปลี่ยนการดำเนินงานสู่ความทันสมัย เปลี่ยนภาพลักษณ์อาคารสำนักงาน ปรับปรุงระบบงานด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น มีการให้บริการเอ.ที.เอ็ม หรือแม้กระทั่งเป็นตัวแทนการบริการโอนเงินระหว่างประเทศของเวสเทิร์นยูเนียน เป็นต้น มีการปรับกรอบแนวคิดและวิธีการทำงานเพื่อความพร้อมแข่งขันทางธุรกิจ มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ตอบสนองประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ดังนั้นนโยบายคุณภาพของธนาคารที่ว่า “มุ่งให้บริการ ด้วยงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า”

ร.ก.ส. พัฒนาการเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารตั้งแต่ปี 2541 เป็นต้นมา มีการพัฒนาพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ การสร้างระบบมาตรฐานการทำงาน ได้แก่ โครงการสร้างสรรค์วัฒนธรรมบริการ (Service Culture) และระบบบริหารคุณภาพ (ISO) รวมถึงการขยายเครือข่ายบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนองบริการลูกค้าอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่

ปี 2548 ธนาคารเห็นชอบให้จัดทำโครงการรณรงค์ร่วมกันสร้างสรรค์วัฒนธรรมการให้บริการ เพื่อเป็นการต่อยอดสนับสนุนคุณลักษณะอันดีงามที่ ธ.ก.ส. ได้สร้างร่วมกัน โดยแรกเริ่มใช้ชื่อโครงการว่า “โครงการรักษೆಯืม” ซึ่งมีความหมายจำกัดเพียงการรักษารอยยืมของผู้ใช้บริการเท่านั้น ต่อมาจึงมีการพัฒนาการปรับปรุงชื่อให้ สั้น ง่าย และมีความหมายเด่นชัดในชื่อใหม่ว่า “โครงการรักษೆಯืม” โดยมีแนวคิด คือ บริการด้วยใจรัก ทายักด้วยรอยยืม โดยโครงการนี้จะเป็นการให้พนักงานในแต่ละสาขาเดินตลาดเพื่อไปแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น สลากออมทรัพย์ทวีสิน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคาร ให้ชุมชนรู้จักบริการต่าง ๆ ของธนาคารมากขึ้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551ก)

จนถึงปัจจุบัน ปีบัญชี 2551 ฝ่ายกิจการสาขา 9 (เป็นศูนย์ที่ดูแลสาขาในจังหวัด นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล ตรัง) ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานใหญ่ไว้หลายข้อโดยที่หนึ่งในนั้น คือ ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานและผู้ช่วยพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยจิตใจบริการที่ดีและวัฒนธรรมบริการที่ดี และขณะเดียวกันธนาคารกำหนดให้โครงการรักษೆಯืมเป็นหนึ่งในแผนงานสำคัญของธนาคาร (Bank Agenda) แสดงให้เห็นชัดเจนว่าธนาคารเน้นความสำคัญของการให้บริการลูกค้า และมีนโยบายมุ่งมั่นให้โครงการรักษೆಯืม สร้างสรรค์ผลงานบริการสนับสนุนธุรกิจ ผลิตกำลังทั่วทั้งองค์กรสู่การบริการที่ดีกว่า เนื่องจาก

1. องค์กรของ ธ.ก.ส.เติบโตขึ้น ความใกล้ชิดกับลูกค้าก็ลดน้อยลง เกิดความห่างเหินระหว่างลูกค้าและพนักงาน
2. สภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรงในตลาดการเงิน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่เพิ่มขึ้น ความทันสมัยของสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งรูปแบบการบริการที่หลากหลาย รวดเร็ว และทันสมัย
3. ทักษะการขาย ตลอดจนความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ทุกชนิดของพนักงานในแต่ละตำแหน่งที่มีแตกต่างกัน

จากปัญหาข้างต้นทำให้ธนาคารต้องตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงาน หาวิธีการในการรักษาลูกค้าเดิม ตลอดจนสร้างฐานลูกค้าใหม่ที่จะใช้บริการเงินฝาก สินเชื่อ หรือบริการอื่น ๆ ของธนาคารให้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นโอกาสในการขยายธุรกิจของธนาคารต่อไป โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เน้นตัวพนักงานซึ่งเป็นภาพลักษณ์รูปธรรมที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้โดยตรง สามารถสร้างรอยยิ้มแห่งความพึงพอใจ และรักษารอยยิ้มของผู้ใช้บริการทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ระหว่างกันได้

อย่างยั่งยืน และความประทับใจนั้นสามารถเชื่อมโยงสู่การขยายฐานลูกค้าใหม่ ส่งผลต่อความมั่นคงยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจเชิงรุกของธนาคาร

จากความสำคัญของการให้บริการดังกล่าว ธ.ก.ส.สาขาโคกโพธิ์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร เช่น บริการถอนเงิน ฝากเงิน ชำระหนี้เงินกู้ ชำระค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าลูกค้ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อบริการด้านต่าง ๆ เมื่อธนาคารทราบความต้องการของลูกค้าแล้วจะได้ตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้า ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อ ธ.ก.ส. และพนักงานที่ปฏิบัติงานเองและที่สำคัญที่สุดลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดและกลับเข้ามาใช้บริการอีก

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์
5. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้า

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโคกโพธิ์เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริการของสาขาและเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยจะทำให้ธนาคารทราบถึงลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าธนาคารเพื่อจะได้เสนอสินค้าและบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้า

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง ประเด็นการศึกษาและระยะเวลารวบรวมข้อมูลไว้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่มาใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

2. ประเด็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์
ธนาคาร ด้านการปฏิบัติของพนักงาน และด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร

3. ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน ธันวาคม 2551 – มกราคม 2552

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ในครั้งนี้ได้มีการตรวจสอบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการกำหนดแนวคิดในการวิจัย โดยได้แบ่งการตรวจสอบเอกสารออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร องค์กรความรู้ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ องค์กรความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank For Agriculture And Agricultural Cooperatives: BAAC)

2.1.1 ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ความคิดที่จะตั้งธนาคารของชาวนาไร่ ชาวนา หรือธนาคารเกษตรได้เริ่มขึ้นเมื่อปลายรัชกาลที่ 5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลดปล่อยหนี้สินของชาวนา ทั้งนี้เพราะว่าเกษตรกรในสมัยนั้นไม่มีเงินทุนเพียงพอสำหรับใช้สอยระหว่างฤดูเพาะปลูกจึงต้องกู้ยืมเงินจากเอกชน โดยเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง บางครั้งต้องขายผลผลิตให้แก่ผู้กู้เงิน โดยผู้ให้กู้เงินเป็นผู้กำหนดราคาซื้อตามใจชอบ เกษตรกรจึงตกอยู่ในฐานะที่เป็นฝ่ายเสียเปรียบมาก และมีหนี้สินพอกพูนตลอดเวลา

วัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งที่สนับสนุนให้มีการจัดตั้งธนาคารเกษตรขึ้นในสมัยนั้นก็เพื่อที่จะประคองฐานะของชาวนาไม่ให้ทรุดโทรมลงเมื่อประสบภัยธรรมชาติ ทั้งนี้ก็เพราะว่าเกษตรกรมักจะประสบภัยธรรมชาติติดต่อกันจนยากที่จะฟื้นตัวแต่ในขณะที่รัฐบาลยังมีปัญหาเรื่องเงินทุนในท้องพระคลังมีน้อยประกอบกับมี “สหกรณ์การเกษตร” ในรูปของสหกรณ์เงินทุนอยู่แล้ว โดยอาศัยทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัมมาจลจำกัดและพระคลังออมสิน เกษตรกรซึ่งเป็นสมาชิกก็ได้อาศัยเงินทุนจากสหกรณ์เพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพทางการเกษตรของตน ความคิดที่จะจัดตั้งธนาคารเกษตรหรือการเกษตรธนาคารชาวนาในครั้งนั้นจึงต้องเลิกกันไป

จวบจนปี พ.ศ. 2490 เมื่อกิจการสหกรณ์เริ่มเติบโตใหญ่ขึ้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง “ธนาคารเพื่อการสหกรณ์” ขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกแก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทยขณะนั้นและธนาคารนี้ได้ดำเนินงานให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ.2509

รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่ เพื่อให้ทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้น ในขณะที่ยังมีเกษตรกรที่มีใช้สมาชิกสหกรณ์อีกจำนวนมากที่ต้องการกู้เงิน ซึ่งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจหรือหน้าที่ให้กู้ได้

2. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นระยะยาว หรือปานกลางแต่เกษตรกรมีความต้องการเงินกู้เพื่อผลิตผลระยะสั้นเป็นจำนวนมาก

3. งานส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ คือเก็บรักษาให้ความสะดวกในการเบิกจ่ายเงินและรักษาสมุดบัญชีเท่านั้น ธนาคารมิได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาคำขอกู้ อันเป็นหน้าที่ของผู้ให้กู้เงินอย่างแท้จริง

4. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์มิได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ และยังไม่มีความหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้

5. การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้กำลังเงินของธนาคารไม่เพียงพอ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐบาลจึงได้จัดตั้ง “ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร” (ช.ก.ส.) ขึ้น เมื่อปี พ.ศ.2509 โดยมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรอย่างกว้างขวางทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรงและสถาบันการเกษตร โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 469 ถนนนครสวรรค์ แขวงจตุรดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

โดยธนาคารมีวิสัยทัศน์ดังนี้ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย” (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551ข)

2.1.2 พันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของ ช.ก.ส.

พันธกิจหลัก

1. การจัดหาแหล่งเงินให้พอเพียง สำหรับภารกิจของธนาคาร โดยมีต้นทุนที่เหมาะสม และดูแลบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

2. พัฒนาและให้บริการที่จะส่งเสริมให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3. ให้บริการสินเชื่อ โดยให้โอกาสและดูแลเกษตรกร ให้สามารถผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. พัฒนาบริการใหม่ ที่เกษตรกรต้องใช้ และเพิ่มจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เพิ่มภาระทางการเงินของเกษตรกรจนเกินสมควร

ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจที่ 1

1. ส่งเสริมเงินออมภาคประชาชนด้วยบริการที่เข้าถึง
2. ขยายฐานเงินฝากภาครัฐในท้องถิ่นด้วยความสัมพันธ์ที่ดี
3. เพิ่มเงื่อนไขการออมไว้กับสินเชื่อบางประเภท
4. พิจารณาความเหมาะสมของการใช้แหล่งเงินทุนอื่น
5. บริหารเงินส่วนที่เหลืออย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เครื่องมือทางการเงินสมัยใหม่

ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจที่ 2

1. จัดระบบการออม ที่เป็นสวัสดิการเพื่อการดำรงชีพในวัยสูงอายุของเกษตรกร
2. เป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะให้ความรู้แก่เกษตรกรในเรื่องที่กระทบ ต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม
3. เข้าร่วมในการทำแผนชุมชนของท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจที่ 3

1. สนับสนุนสินเชื่อเกษตรกรในผลิตภัณฑ์ที่มีอนาคต และระมัดระวังการให้สินเชื่อในผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาทางการตลาด โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง กับเขตเกษตรเศรษฐกิจ (Agro-Economic Zone)
2. สร้างบริการสินเชื่ออาชีพอื่น เพื่อเปิดโอกาสให้คนในชนบท ประกอบอาชีพใหม่ได้ (Non Agriculture Credit)
3. มีบริการติดตามดูแลการใช้สินเชื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ
4. มีบริการด้านข้อมูล ให้คำปรึกษาด้านวิชาการเกษตร และความรู้พื้นฐานด้านสัญญาตามกฎหมาย

ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจที่ 4

1. ใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยในการพัฒนาและนำเสนอบริการใหม่
2. รักษาวัฒนธรรมการให้บริการที่ดี
3. เพิ่มจุดบริการลักษณะใหม่ ๆ เพื่อเข้าถึงชุมชนให้มากขึ้น

2.1.3 ประเภทเงินฝากที่ ธ.ก.ส. ให้บริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนอกจากจะให้สินเชื่อแก่เกษตรกรแล้วยังเปิดทำธุรกรรมทางการเงินเช่นเดียวกับธนาคารอื่น ๆ โดยมีเงินฝากหลายชนิดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยแบ่งเป็น 6 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551ค)

1) เงินฝากออมทรัพย์ แบ่งออกเป็น

1.1) เงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก คิดดอกเบี้ยทบต้นให้ทุกเดือนกันยายน และมีนาคม กรณีถอนเงินจะใช้ใบถอนเงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก กรณีฝากเงินจะให้สำเนาใบฝากให้กับผู้ฝากเงินเพื่อเป็นหลักฐานการฝากเงินเนื่องจากไม่มีสมุด

1.2) เงินฝากออมทรัพย์แบบใช้สมุดคู่ฝาก มีเงื่อนไข คือ ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 100 บาท จะคิดดอกเบี้ยทบต้นให้ทุกเดือนกันยายน และมีนาคม มีการมอบสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานแสดงการรับฝาก-ถอน และยอดเงินฝากคงเหลือ

1.3) เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค

เป็นเงินฝากออมทรัพย์ประเภทมีรางวัลเป็นสิ่งของ ผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยเงินฝากตามที่ธนาคารกำหนด ผู้ฝากมีสิทธิได้รับรางวัลชิงโชคปีละ 2 ครั้ง โดยลูกค้าฝากเงินครบ 2,000 บาท ติดต่อกัน 3 เดือน ธนาคารจะออกบัตรจับรางวัลจำนวน 1 ฉบับต่อทุกยอดเงินฝากคงเหลือจำนวน 2,000 บาท เพื่อจับรางวัลชิงโชคปีละ 2 ครั้ง การจับรางวัลจับทุก 6 เดือน ในเดือนมกราคม และกรกฎาคมของทุกปี ในช่วงส่งเสริมพิเศษถ้าฝากเงินครบทุก 5,000 บาทติดต่อกัน 3 เดือนช่วงใดก็ได้ของรอบดำเนินการจะได้รับบัตรจับรางวัลเพิ่มอีกจำนวน 1 ใบ

เงื่อนไขการถอนเงินฝากของออมทรัพย์ทวีโชค

สามารถถอนเงินฝากได้โดยไม่มีข้อกำหนดและถอนได้ทุกสาขาทั่วประเทศสำหรับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการฝากเงินออมทรัพย์ทวีโชค ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้ดอกเบี้ยเงินฝากและธนาคารชำระภาษีของรางวัลแทนผู้ถูกรางวัล ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้หรือออกหนังสือค้ำประกันจาก ธ.ก.ส. ได้ มีโอกาสถูกรางวัลทุก ๆ 6 เดือน หรือตลอดระยะเวลาที่ฝากเงินตามเงื่อนไขของธนาคาร ใช้เป็นหลักประกันของ และประกันสัญญาในงานจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. ใช้ประกันตัวผู้ต้องหาในชั้นสอบสวนของตำรวจและอัยการ ประกันตัวจำเลยในชั้นศาลได้

1.4) กองทุนทวีสุข

เป็นการฝากเงินจนถึงอายุ 65 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3 ต่อปี (สามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้)

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูก้าเกษตรกรที่มีอายุตั้งแต่ 20-65 ปี มีรหัสลูกค้าเงินกู้เป็น 0 1 และ 2 เท่านั้น โดยต้องเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์คนละ 1 บัญชี โดยมี 3 รูปแบบดังนี้

โครงการ	9551	ฝากเงินปีละ	1,200	บาท
โครงการ	9552	ฝากเงินปีละ	6,000	บาท
โครงการ	9553	ฝากเงินปีละ	12,000	บาท

โดยดอกเบี้ยทบต้นของโครงการนี้เหมือนออมทรัพย์ใช้สมุดปกดีและขึ้นอยู่กับคณะกรรมการกองทุนวิสาหกิจ สำหรับเงื่อนไขการรับฝาก ถ้าถอนเงินบางส่วนจะต้องปิดบัญชีและลาออกจากโครงการ

1.5) เงินออมลูกกรัก

ลูก้าจะต้องเปิดบัญชีใหม่เป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ผู้ปกครอง (พ่อ แม่ พี่ น้อง ญาติ) สามารถฝากเพื่อบุตรหลานโดยบุตรหลานต้องมีอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 15 ปี โดยผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราร้อยละ 1.50 ต่อปี

เงื่อนไขการฝากเงิน คือ

โครงการจะมีระยะเวลาการฝาก 5 ปี นับตั้งแต่การเปิดบัญชี โดยเปิดบัญชีครั้งแรก 1,000 บาท และต้องฝากติดต่อกันทุกเดือน เดือนละ 1,000 บาท ผู้ฝากจะมีสิทธิ์ได้รับทุนการศึกษา(ไม่เกินร้อยละ 1) ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ ของทุกปีและได้รับเงินขวัญถุงเป็นระยะเวลา 5 ปี (ปีละ 500 บาท 600 บาท 700 บาท 800 บาท และ 1,000 บาท ตามลำดับ) โดยธนาคารจะโอนเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อัตโนมัติภายใน 5 วันทำการของเดือนถัดไป

เงื่อนไขการถอนเงิน

ผู้ฝากไม่สามารถถอนต้นเงินและดอกเบี้ยเงินฝากบางส่วนหรือทั้งหมดได้จนกว่าจะสิ้นสุดระยะเวลาการฝาก

2) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท ฝาก-ถอน แต่ครั้งไม่ต่ำกว่าครั้งละ 1,000 บาท ถอนต้นเงินได้เดือนละหนึ่งครั้ง ถ้าถอนต้นเงินตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไปในเดือนเดียวกันจะต้องเสียค่าธรรมเนียมร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอนแต่ไม่น้อยกว่า 500 บาท ได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ปกติ ยอดเงินฝากคงเหลือต่ำกว่า 10,000 บาท จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราเงินฝากออมทรัพย์ปกติ กิดดอกเบี้ยทบต้นทุกเดือนกันยายน และ มีนาคม เมื่อถอนเงินแล้วหากไม่มียอดเงินคงเหลือจะถูกปิดบัญชีโดยอัตโนมัติ

เงินฝากออมทรัพย์พิเศษนี้ได้แบ่งเป็น โครงการเงินฝาก ดังนี้

2.1) โครงการเกษียณเพิ่มสุข

เป็นการรับฝากเงินจากลูกค้า ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่เกษียณอายุหรือเกษียณอายุก่อนกำหนดและประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป โดยฝากเงินอย่างต่ำ 100,000 บาท ฝากครั้งต่อไปอย่างต่ำ 10,000 บาท

สำหรับอัตราดอกเบี้ยโครงการนี้มี 3 ระยะ

ระยะที่ 1 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2550 ถึง 30 กันยายน 2552 ได้ดอกเบี้ยร้อยละ 2.50

ระยะที่ 2 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2552 ถึง 30 กันยายน 2553 ได้ดอกเบี้ยร้อยละ 2.75

ระยะที่ 3 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2553 ถึง 30 กันยายน 2554 ได้ดอกเบี้ยร้อยละ 3.00

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราเงินฝากออมทรัพย์พิเศษตามประกาศของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยไม่ต่ำกว่าเงินออมครั้งแรกและอาจจะขึ้นตามสภาวะแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น กรณีที่ถอนเงินบางส่วนก่อนกำหนดธนาคารจะไม่จ่ายดอกเบี้ยให้สำหรับยอดเงินต้นที่ถอนในเดือนนั้น

3) เงินฝากประจำ

เป็นบริการเงินฝากประเภทที่มีกำหนดระยะเวลาการฝากเงินตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป ซึ่งจะได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น ๆ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ฝากแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ได้รับอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ปกติและต้องเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝากอัตราร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยที่ได้รับ ส่วนการขอลดเงินฝากก่อนครบกำหนด จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราเท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ แต่ถ้าระยะเวลาฝากไม่ถึง 3 เดือน จะไม่ได้รับดอกเบี้ย

4) เงินฝากบัญชีกระแสรายวัน

เป็นเงินฝากที่ต้องจ่ายเมื่อทวงถามโดยใช้เช็คในการสั่งจ่าย ซึ่งมีข้อกำหนด ดังนี้

ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท ไม่ให้ดอกเบี้ยเงินฝาก และใช้เช็คในการถอนเงินจากบัญชี

5) สลากออมทรัพย์ทวีสิน

เป็นการรับฝากเงินจากบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยรับฝากเป็นหน่วยหน่วยละ 500 บาทในการฝากเงินผู้ฝากนำสำเนาบัตรประชาชนไปด้วย มีการออกรางวัลทุกวัน ที่ 16 ของทุกเดือน ดำเนินการออกรางวัลโดยสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ถนนราชดำเนินกลาง กรุงเทพฯ

เกณฑ์การถอนเงินฝาก

- (ก) สามารถถอนคืนก่อนกำหนดได้หลังจากฝากครบ 3 เดือน แล้ว
- (ข) ถอนคืนก่อนครบกำหนด ไม่จ่ายดอกเบี้ยแต่จะ ได้รับคืนเฉพาะเงินต้น

หน่วยละ 500 บาท

(ค) สามารถโอนกรรมสิทธิ์ได้ด้วยการส่งมอบ เว้นแต่ผู้ฝากจดแจ้งการถือกรรมสิทธิ์ไว้

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

- (ก) เงินรางวัลได้รับการยกเว้นภาษีสำหรับบุคคลทั่วไป
- (ข) ได้รับดอกเบี้ยเงินฝากและยกเว้นภาษีสำหรับบุคคลทั่วไปซึ่งเป็นผู้ทรง

คนแรก

(ค) ใช้เป็นหลักประกันของ และประกันสัญญาในงานจัดซื้อ จัดจ้างของ

ธนาคาร

(ง) ใช้เป็นหลักประกันกู้เงิน ธ.ก.ส. ได้ ณ สาขาที่ฝาก

6) บัตรเพิ่มทรัพย์

ข้อกำหนดเหมือนสลากออมทรัพย์ทวีสินเพียงแต่ต่างกันที่ราคา บัตรเพิ่มทรัพย์ขายที่หน่วยละ 100 บาท

2.1.4 ประเภทการให้บริการของ ธ.ก.ส.

1) บริการด้านเงินฝาก

- 1.1) บริการออกเช็ค
- 1.2) บริการออกสมุดเงินฝาก

2) บริการโอนเงินและการเรียกเก็บ

2.1) บริการโอนเงินในประเทศ ซึ่งธนาคารจะใช้ระบบบาทเน็ต (Bahtnet) เป็นการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Fund Transfer) หมายถึง การที่ผู้สั่งโอนสั่งให้สถาบันผู้สั่งโอนหรือสถาบันผู้สั่งโอนส่งคำสั่งโอนเงินบาทเน็ตเพื่อให้สถาบันผู้รับโอนดำเนินการนำเงินเข้าบัญชีให้แก่ผู้รับโอน

2.2) บริการรับและโอนเงินต่างประเทศ (ธนาคารเป็นตัวแทนของบริษัทเวสเทิร์นยูเนียน จำกัด

2.3) บริการเรียกเก็บเงิน (Cheque BC)

3) บริการด้าน ATM เป็นการให้บริการที่ธนาคารร่วมมือกับบริษัท เอ.ที.เอ็มพล ในการถอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์ลูกค้าโดยการใช้จ่ายบัตร เอ.ที.เอ็ม ที่ตู้ของ ธ.ก.ส. หรือธนาคารอื่น ๆ รวมทั้งการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในธนาคารเดียวกันหรือระหว่างธนาคาร

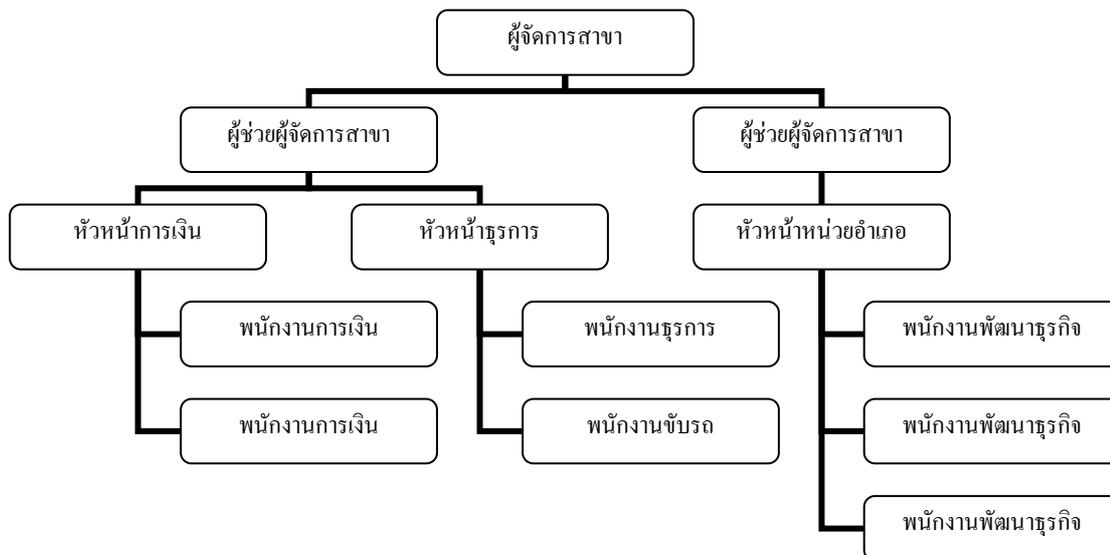
4) บริการรับชำระเงินแทน (Account Payment) ในปัจจุบันธนาคารได้เล็งเห็นความไม่สะดวกต่าง ๆ อันเกิดจากธุรกิจที่รัดตัวมากขึ้น เหตุนี้ธนาคารจึงได้เปิดบริการเป็นตัวแทนรับชำระเงินของบริษัทต่าง ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เช่น บริษัทอออน บริษัทเอวอน บริษัทมิสทิน บริษัทยูสตาร์ ธนาคารธนชาติ เป็นต้น รวมถึงมีบริการหักค่าน้ำ ค่าไฟ ผ่านบัญชีธนาคาร

5) การบริการด้านประกันภัย

- 5.1) โครงการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- 5.2) โครงการประกันภัยตาม พ.ร.บ. กลุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
 - (ก) รถจักรยานยนต์
 - (ข) รถยนต์
 - (ค) รถยนต์ที่มีค่าเบี้ยฯ ตั้งแต่ 1,289.35 บาท
- 5.3) โครงการประกันภัยอัคคีภัย
- 5.4) โครงการรถยนต์ภาคสมัครใจ(ประเภท1 และ 3)
- 5.5) โครงการประกันภัยโจรกรรมรถจักรยานยนต์
- 5.6) โครงการประกันชีวิต (ประกันชีวิตกลุ่มและรายสามัญ)

2.1.5 ลักษณะการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา โลกโพธิ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโลกโพธิ์ ตั้งอยู่ที่ 185/2 หมู่ 7 ตำบล โลกโพธิ์ อำเภอโลกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในสังกัดของสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดปัตตานี ฝ่ายกิจการสาขา 9 คูแลลูกค้าในพื้นที่ ตำบลโลกโพธิ์ ตำบลบางโกระ ตำบลทรายขาว ตำบลมะกรูด ตำบลนาเกตุ ตำบลท่าเรือ ตำบลป่าบอน และตำบลช้างให้ตก อำเภอโลกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยสาขาโลกโพธิ์ มีพนักงานในสาขา 13 คน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 : แผนผังองค์กรสาขาโคกโพธิ์

โดยสถานะด้านเงินฝากของสาขา ณ 9 พฤษภาคม 2552 สาขาโคกโพธิ์ มีจำนวนบัญชี 181,838 บัญชี มีจำนวนเงินฝากรวม 725,688,421 บาท โดยมีเงินฝากออมทรัพย์ใช้สมุดมากที่สุด 377,368,652.01 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา คือ ออมทรัพย์พิเศษ 141,849,254.45 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.7 สลากออมทรัพย์ทวีสิน 114,331,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8 เงินฝากประจำ 58,774,067.18 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.2 ออมทรัพย์ไม่ใช้สมุด 23,239,853.53 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.2 และเงินฝากกระแสรายวัน 4,552,274.22 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.7 มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ที่ยังติดต่อกับธนาคาร 2,275 คน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์แยกตามประเภทบัญชี

ประเภทบัญชี	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
ออมทรัพย์ไม่ใช้สมุด	23,239,853.53	3.2
ออมทรัพย์ใช้สมุด	377,368,652.01	52.3
ออมทรัพย์พิเศษ	141,849,254.45	19.7
เงินฝากประจำ	58,774,067.18	8.2
เงินฝากกระแสรายวัน	4,552,274.22	0.7
สลากออมทรัพย์ทวีสิน	114,331,500.00	15.8

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2552ก

2.2 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัตินั้น ได้รับการตอบสนองของความต้องการ

นพมาศ ธีระเวทิน (2539) สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ที่มีต่อองค์ประกอบของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่งเหล่านั้นตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในธุรกิจหนึ่ง ๆ นั้นเป็นหนทางหนึ่งที่จะพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโดยที่การวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจจะส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้าก็สูงขึ้นด้วย การที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจเมื่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของลูกค้านั่นเอง เหตุผลที่ต้องวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเนื่องจากเพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจที่ลูกค้ามีต่อบริการของธุรกิจ เพื่อจะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือ ความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เพื่อตรวจสอบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อผลงานที่ดีขึ้นนำไปสู่กำไรที่มากขึ้น เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่ธุรกิจดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้าง และจากจุดนี้ธุรกิจจะมุ่งหน้าไปสู่จุดใดสุดท้ายเพื่อประยุกต์เข้ากับกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546)

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเองเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ฝ่ายที่ 2 ได้แก่ ผู้รับบริการ โดยสามารถศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการได้ โดยที่สามารถแบ่งความหมายความพึงพอใจได้ 3 ลักษณะ คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองความต้องการ
จากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว เห็นว่าจะนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีที่ว่าด้วย
ความพึงพอใจต่อการบริการ 3 ทฤษฎีสำคัญ คือ กลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง กลุ่มทฤษฎีความ
ต้องการและกลุ่มทฤษฎีคุณค่า

ประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจ มี 5 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า
2. ทำให้พนักงานรู้จักความสามารถ รู้ขีดมาตรฐานของผลงานตามปกติของเรา และถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้
3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ผลการปฏิบัติงานทันที
4. สามารถบอกได้ว่าสิ่งใดบ้างที่องค์กรจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพอใจและบอกได้ว่าทำอย่างไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้อาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้า
5. ช่วยผลักดันจงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย

ระเบียบ ยูเติน (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ และการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการและในหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือเกิดความชอบและพึงพอใจ

2.2.2 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540) กล่าวว่า วิธีการสร้างแบบวัดความพึงพอใจหรือทัศนคติในทางบวกโดยใช้วิธีของ ไลเคิร์ต (Likert) เป็นเครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ เช่น “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ให้มีคะแนนเท่ากับ 5 “เห็นด้วย” เท่ากับ 4 “เฉย ๆ” หรือ “ไม่แน่ใจ” เท่ากับ 3 “ไม่เห็นด้วย” เท่ากับ 2 และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” เท่ากับ 1 คะแนนของคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด นำคะแนนที่ได้แต่ละชุดมาหาค่าเฉลี่ย จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ นอกจากนี้กำหนดข้อความทุกข้อในแบบวัดความพึงพอใจมีความสำคัญเท่ากันหมดคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนคือผลรวมของคะแนนทุกข้อผู้ที่มีความพึงพอใจที่ดีต่อสิ่งใดย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับ

ข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็ย่อมจะมีน้อย ในทำนองเดียวกันผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจหรือมีทัศนคติในทางลบต่อสิ่งนั้น โอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนก็จะมีน้อย คะแนนรวมของทุกข้อจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้ตอบในแบบวัดความพึงพอใจแต่ละคน ดังนั้นความพึงพอใจจะวัดโดยตรงไม่ได้แต่จะวัดจากการแสดงออกทางความคิดหรือภาษาพูด จึงใช้การวัดความพึงพอใจจากระดับคะแนนของความพึงพอใจว่ามากหรือน้อยกับข้อความในแบบวัดความพึงพอใจ

2.3 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

มีผู้ศึกษาความหมายของการบริการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกให้บุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

สมิต สัจฉกร (2542) ให้ความหมายของคำว่าบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหรืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการบริการนั้น

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้เสนอแนวคิดการให้บริการต่างๆ ด้วยกัน ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ได้เสนอแนวทางการบริการประชาชนแก่คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ เพื่อใช้เป็นแนวคิดในการปรับปรุงบริการภาครัฐแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นดังนี้

1. สถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น อาคารหรือสถานที่ไม่ชำรุดทรุดโทรม ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะอาดและปลอดภัยแก่การมาใช้บริการ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นต่อการมาใช้บริการ
2. การประชาสัมพันธ์ ระบบประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการรู้เงื่อนไขและขั้นตอนในการติดต่อรับบริการ รวมถึงเตรียมตัวให้พร้อมก่อนมารับบริการ เช่น รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสาร ค่าใช้จ่าย หรือสิ่งจำเป็นอื่นมาให้ครบถ้วนก่อนรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ ถูกต้องและสะดวก นั่นคือ ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการไม่เยิ่นเย้อ มีขั้นตอนเรียบง่ายและผิดพลาดน้อย

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พฤติกรรมและวิธีบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสำคัญมากที่สุด เพราะเป็นผู้ปฏิบัติให้การรับบริการนั้นสำเร็จ ผู้ให้บริการควรมีความเป็นมิตร ใส่ใจและช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทุกเหตุการณ์ สามารถควบคุมสติอารมณ์ทั้งที่พอใจและไม่พอใจ

สมิต สัจฉกร (2542) สรุปหลักการให้บริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. ต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายความว่า การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก นำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน โดยการให้บริการต้องสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เพราะหากมีข้อผิดพลาดแล้วยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการนอกจากมุ่งประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดความเสียหายด้วย

การบริการที่ปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดีแล้ว ควรมีการประเมินผลของการให้บริการด้วย เพื่อใช้ปรับปรุงวิธีการให้บริการให้เหมาะสม

อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ (2551) ได้กล่าวถึงหัวใจของการบริการไว้ว่าการบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นได้รับสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามความต้องการรวมทั้งการอำนวยความสะดวกสบายด้วยการสร้างค่านิยมและภาพพจน์การบริการ นับเป็นกลยุทธ์ที่หน่วยงานหรือองค์กรไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือของเอกชนนำมาใช้ เพื่อตอบแทนบุญคุณและให้ความรู้สึกที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งสร้างความรู้สึกซาบซึ้ง ตริึงใจ การบริการเชิงการประชาสัมพันธ์จะได้ผลดีและเกิดความประทับใจ ควรให้ความสำคัญกับแนวทางในการบริการทั้งนี้ การให้บริการที่ดีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้โดยยึดหลักคิดว่า เรากำลังให้อะไรกับผู้อื่น อย่าคิดว่าเรากำลังได้อะไร

การทำธุรกิจที่ต้องให้บริการนั้นจะต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกโดยพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ด้วยหัวใจของการบริการซึ่งตรงกับคำว่า “SERVICE” ในภาษาอังกฤษเมื่อแยกอักษรแต่ละตัวแล้วแปลเป็นความหมายต่าง ๆ ของการบริการจะได้ผลดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับผู้มาติดต่อหรือลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยพนักงานต้องมีความคิดรวบยอดในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า ต้องมีสำนึกกว่าเป็นหน้าที่โดยตรงและต้องพยายามให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการให้มากที่สุด

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าเข้ามาใช้บริการต้องแสดงการต้อนรับและกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา พร้อมทั้งคอยสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไรหรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีความพร้อม บริการด้วยความรวดเร็ว นับพยาน ทันใจและทันเวลา เช่น เมื่อมีลูกค้าเข้ามาติดต่อเพื่อที่จะฝากหรือถอนเงินก็ตาม ต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าเจ้าหน้าที่ธนาคารทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการเขาด้วยความรวดเร็ว ไม่ใช่ปล่อยให้เขาต้องยืนรออยู่เป็นเวลานานจนเกินไป เพราะอาจทำให้ลูกค้าเบื่อไม่อยากจะไปใช้บริการหรือไม่มารับบริการอีกเลย

V คือ ความมีคุณค่า (Values) ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่าการบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา เมื่อเขามารับบริการจากท่านเขาไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความไม่ประทับใจ (Impressive) หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะเพราะลูกค้านั้นไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามเขาต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น และผู้ให้บริการก็ต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคนโดยเสมอภาคกัน

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctitude) และความมีไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการ ไม่ว่าจะทำธุรกิจประเภทใดสถานที่ของท่านจะต้องสะอาดสวยงามและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการดูแลที่ดี บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด รวมทั้งต้องมีไมตรีจิตต่อลูกค้าให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่นเป็นกันเอง แสดงความเป็นมิตรให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจากับ

ลูกค้าด้วยความสุภาพนอบน้อม พร้อมทั้งจะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจและช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจเสมอ

E คือ ความอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่ง นั่นคือความอดทน ความอดกลั้น และการควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้เพราะลูกค้าทั้งหลายก็คือมนุษย์ธรรมดาซึ่งมีความแตกต่างกันมากมายไม่ว่าจะเป็นด้านนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจ หรือต่างคนต่างจิตต่างใจ

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการลูกค้านั้นจะต้องรู้จักยิ้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทางตลอดจนสีหน้าและแววตา ว่ามีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับการให้บริการ

การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก ทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข โดยปกติธรรมชาติของมนุษย์เรานั้นชอบที่จะใช้บริการจากผู้อื่น หรือให้ผู้อื่นมาบริการ มาเอาใจใส่และเอาใจมากกว่าชอบที่จะไปให้บริการผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่มีอาชีพให้บริการจึงต้องรู้จักฝึกจิตใจและปรับทัศนคติในการเป็นผู้ให้ รวมทั้งมีกลวิธีในการระบายความอัดอั้น ความกดดันหรือความเครียดเพื่อให้สามารถทำงานด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.3 ระบบงานคุณภาพ ช.ก.ส. เพื่อพัฒนามาตรฐานการให้บริการ

ธนาคารมีนโยบายในการพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารและเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าผู้ใช้บริการ ธนาคารจึงนำระบบงานคุณภาพ ช.ก.ส มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการของส่วนงานเพื่อยกระดับงานให้มีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกันและสร้างนิสัยการทำงานอย่างมีคุณภาพจนก่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้และวัฒนธรรมในองค์กร โดยยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้า ได้แบ่งเป็น 14 ประเด็น ดังนี้

1) ต้อนรับแบบไทย วัฒนธรรมบริการแบบไทย

นิยาม เป็นการต้อนรับและบริการผู้มาติดต่ออย่างอบอุ่นเป็นกันเอง เรียบง่าย ด้วยความจริงใจและอัธยาศัยที่ดีทั้งก่อนการบริการ ขณะบริการและหลังการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการ

2) ใส่ใจลูกค้า มุ่งเน้นลูกค้า

นิยาม คำนึงถึงความต้องการลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้นรวมถึงการบริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจ มีความภักดีต่อธนาคาร กลับมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ

3) ติดต่อสะดวกกว่า ลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว

นิยาม มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ให้ลูกค้าเข้าใจ และสามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลาให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

4) พัฒนาทีมงาน ทำงานเป็นทีม

นิยาม เป็นกระบวนการพัฒนากลุ่มบุคคลที่ทำงานด้วยกันเพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้นได้เรียนรู้ว่าจะทำอะไรจึงจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง กลุ่มหรือของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลหรือการทำงานที่ประสานความสามารถและความชำนาญของสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

5) บริการเท่าเทียม มาตรฐานบริการ

นิยาม ลูกค้าได้รับการบริการจากพนักงานตามขั้นตอนการทำงาน และกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน

6) จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ

นิยาม มีเครื่องมือและแบบพิมพ์หรือเอกสารในการใช้งานที่เหมาะสมเพียงพอ ทันสมัยต่อการให้บริการและปฏิบัติงาน

7) ถู้อหลักประหยัด ประหยัดทรัพยากร

นิยาม ใช้ทรัพยากร หมายถึง คน เครื่องมืออุปกรณ์ เวลาและงบประมาณที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

8) ปฏิบัติ 5ส.

นิยาม เป็นกิจกรรมพื้นฐานสำหรับการสร้างงานคุณภาพเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้ปรากฏแก่สายตาของลูกค้าและประชาชนทั่วไป

9) ลดข้อบกพร่อง ควบคุมข้อบกพร่องให้เกิดน้อยที่สุด

นิยาม การบริการที่ถูกต้องแม่นยำ การลดหรือควบคุมข้อบกพร่องในผลิตภัณฑ์และบริการหรือการปฏิบัติงานให้เกิดข้อบกพร่องน้อยที่สุดจนบรรลุเป้าหมายสูงสุดของคุณภาพ คือปราศจากข้อบกพร่องใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 50.7 เพศชายร้อยละ 49.3 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 39.3 ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง ร้อยละ 48.3 ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย 1-5 ปี ร้อยละ 31.7 ประเภทบริการของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการ (ด้านเงินฝาก ประเภทออมทรัพย์ ร้อยละ 60.4 ด้านเงินให้กู้ยืม กู้เบิกเงินเกินบัญชี ร้อยละ 37.9 ด้านบริการอื่น บัตรเอทีเอ็ม ร้อยละ 46.3

ผลการศึกษาในด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารพบว่า ระดับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัย มีระดับ มีความพึงพอใจระดับมากเพียง 2-3 ปัจจัยเท่านั้น และยังมีปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมและปัจจัยด้านเกษตรกร(ขั้นตอนการให้บริการ) คือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการแสดงให้เห็นว่าอาจจะเกิดปัญหาต่อธุรกิจได้ในอนาคต

กณิตา รัชตเศรษฐกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย กรณีศึกษา:สาขาหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปในด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาหาดใหญ่ ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาหาดใหญ่ในด้านสินเชื่อธนาคาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคารและด้านพนักงานธนาคาร เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยและความพึงพอใจที่มีผลต่อการรับบริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาหาดใหญ่ และปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการรับบริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาหาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่าง 265 ราย ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสถิติ t-(test) และค่าสถิติ F(F-test)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพสมรส ศาสนาพุทธ การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคาร 1-5ปี เหตุผลของการเป็นลูกค้าธนาคาร คือ เป็นธนาคารของรัฐ มีความมั่นคงสูง ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ สินเชื่อกรุงไทยชนวิฑู สำหรับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า

ด้านพนักงานธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจประเด็นความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานมากเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ลูกค้าพอใจต่อลักษณะโดยรวมของธนาคาร เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบมากเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนประเด็นความสะดวกในการติดต่อ

งานหลังอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนและระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ การจัดเตรียมเอกสารประกอบการกู้ที่มีมากและยุ่งยาก ลูกค้าพอใจในระดับปานกลาง

ด้านสินเชื่อธนาคาร ลูกค้าพอใจการมีบริการสินเชื่อหลายประเภทตรงตามความต้องการมากที่สุด

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ธนาคารควรขยายขอบเขตการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นในระดับที่ลูกค้าพอใจ โดยด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ควรกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่อแก่สาขาหรือหน่วยงานใกล้เคียงลูกค้า

บัณฑิต แก้วน้อย (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการอำนวยความสะดวกของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ของธนาคาร คุณลักษณะของผู้ประกอบการและการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสงขลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ความพึงพอใจของธุรกิจ SMEs ในพื้นที่ศึกษาที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของธนาคารและปัญหา ข้อเสนอแนะของธุรกิจ SMEs ในพื้นที่ศึกษาที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของธนาคาร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) กิจการละ 30 ตัวอย่าง จากประชากรที่ประกอบธุรกิจ SMEs ในกิจการ โรงงานผลิต กิจกรรมการผลิต กิจการด้านค้าส่ง/ปลีก และกิจการด้านการบริการ สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่มีกระบวนการอำนวยความสะดวกซึ่งแยกออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การรับคำขอสินเชื่อ การตรวจสอบเอกสาร และการสอบข้อมูลลูกค้าการวิเคราะห์สินเชื่อ และการแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อ การประเมินราคาหลักทรัพย์ การจัดทำเอกสารสัญญาและการทำนิติกรรมจํานอง การเบิกจ่ายเงินกู้ การติดตามการใช้วงเงินเร่งรัดการชำระหนี้ และการสอบทานสินเชื่อ

ส่วนคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่ก่อตั้งกิจการซึ่งดำเนินมานานกว่า 10 ปีนี้ด้วยตัวเอง และมีการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพเดิมคืองานด้านการค้าขาย ส่วนการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs มีแหล่งเงินทุนใหญ่เกือบทั้งหมดมาจากการกู้ยืมจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยมีหลักทรัพย์คือ ที่ดิน และอาคารสิ่งปลูกสร้าง ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ เบิกเงินเกินบัญชี(O/D) ซึ่งเป็นวงเงินที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้ในการดำเนินกิจการประจำวัน และหลักทรัพย์ค้ำประกันดังกล่าวนี้ ก็เป็นสาเหตุสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินยากมาเป็นข้ออ้างในการปฏิเสธการปล่อยสินเชื่อ แต่อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินก็ยังเป็นแหล่งระดมเงินทุนในอนาคตที่สำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs

ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs มีระดับความพึงพอใจธนาคารในด้านพนักงานและการบริการระดับมาก แต่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ มีทั้งระดับมากและปานกลาง ในขณะที่ความพึงพอใจด้านสถานที่หรือสภาพแวดล้อมความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เพ็ญพร อรุณสมบัติชัย และสุธิพันธ์ วรรณชาติ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรผู้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ต่อการอำนวยความสะดวกของ ธ.ก.ส. สาขาขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรผู้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ลักษณะการใช้บริการทางด้านสินเชื่อของเกษตรกรผู้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สำรวจและประเมินความพึงพอใจของเกษตรกรผู้บริการสินเชื่อที่มีต่อบริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. เป็นข้อมูลสำหรับ ธ.ก.ส. เพื่อใช้ในการบริหารจัดการการดำเนินงานด้านสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ โดยทำการสัมภาษณ์เกษตรกรในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 82 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ผลใช้สถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 50-59 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส กลุ่มเกษตรกรตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลัก คือ ทำสวนยางพารา มีรายได้อยู่ระหว่าง 3,001-6,000 บาทต่อเดือน พื้นที่ถือครองเฉลี่ย 15.85 ไร่ต่อครัวเรือน และพื้นที่ถือครองต่อแปลงเฉลี่ย 9.04 ไร่ต่อแปลง ซึ่งที่ดินเป็นของตนเองและมีเอกสารสิทธิ์เป็นส่วนใหญ่ เกษตรกรส่วนใหญ่ยังมีหนี้สินกับ ธ.ก.ส. และมีวงเงินกู้เริ่มแรกอยู่ระหว่าง 10,000-30,000 บาท สำหรับระยะเวลาในการคืนเงินกู้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2-5 ปี เกษตรกรมีหนี้ค้างชำระเฉลี่ย 95,580 บาทความพึงพอใจของเกษตรกรด้านผู้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ต่อระเบียบ ขั้นตอน วิธีการกู้เงินของ ธ.ก.ส. ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ต่อการปฏิบัติของพนักงาน ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ต่อสถานที่ติดต่อของธนาคารในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง

คะนิงสุข นิลมาท (2547) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าเงินฝากที่มีต่อการให้บริการในรูปแบบธนาคารพาณิชย์ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย:กรณีศึกษา สาขาสงขลาตารุสชาลิม อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของลูกค้าเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ สาขาสงขลาตารุสชาลิม ทัศนคติของลูกค้าเงินฝากที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริการทางการเงินตามหลักพาณิชย์ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ แยกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้และศาสนา ปัญหาและ

อุปสรรคการให้บริการของธนาคารชาริอะฮ์ โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์ลูกค้าเงินฝากทุกศาสนาไม่จำกัด ที่มาใช้บริการจำนวน 163 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกในช่องบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ ด้านการให้บริการทางการเงินตามหลักชาริอะฮ์ และสุดท้ายคือ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินตามหลักชาริอะฮ์แยกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ศาสนา พบว่าผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ศาสนา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรรณณา เชื้อพุดตาล (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุของลูกค้า และประเภทของสาขานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 278 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่องและ ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารจำแนกตามเพศโดยรวม และด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาและด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($p < 0.05$)

3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของลูกค้า โดยรวมและรายด้านลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ และลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

4. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารจำแนกตามอายุของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 35-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

5. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารจำแนกตามประเภทสาขาของธนาคารด้านการจัดการอย่างเพียงพอและด้านการจัดการอย่างก้าวหน้าพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการในประเภทสาขาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ปฏิพร เทพทอง (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ SMEs และทราบถึงความพึงพอใจรวมทั้งทัศนคติที่ผู้ประกอบการมีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปัตตานี ความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อธนาคาร เพื่อที่ธนาคารจะได้วางแผนและพัฒนาบริการให้เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มลูกค้า ปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการเพื่อธนาคารจะได้นำไปพิจารณาและสร้างการบริการที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าของธนาคาร ซึ่งเป็นเป้าหมายประการสำคัญอย่างหนึ่งของธนาคาร โดยประเภทของ SMEs ที่วิจัย คือ ธุรกิจด้านการผลิต (ครอบคลุมถึงการเกษตร อุตสาหกรรมและเหมืองแร่) ธุรกิจด้านการค้า (ครอบคลุมการค้าปลีก และการค้าส่ง) และธุรกิจด้านบริการ โดยศึกษาจากลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ของบมจ.กรุงไทย สาขาปัตตานี ที่มีรายชื่อในรายงานลูกค้าบัญชีกระแสรายวันและบัญชีเงินกู้ประจำ ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2547 และไม่เป็นลูกหนี้ NPLs โดยกำหนดขนาดของ SMEs คือ กิจการที่มีสินทรัพย์สุทธิไม่เกิน 200 ล้านบาท และจำนวนแรงงานไม่เกิน 200 คน ตามเงื่อนไขของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนทั้งสิ้น 89 ราย ใช้การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปี โดยทำอาชีพค้าขายเป็นอาชีพเดิมและมีการสืบทอดกิจการจากครอบครัว ในด้านธุรกิจนั้นพบว่าการประกอบกิจการประเภทการค้า (ค้าปลีกและค้าส่ง) ดำเนินงานมากกว่า 10 ปี เป็นลักษณะเจ้าของคนเดียว และส่วนใหญ่มีขนาดย่อม สถานะในปัจจุบันพบว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ประกอบการ SMEs กำลังประสบปัญหาความไม่มั่นคงและมีบางส่วนกำลังจะปิดกิจการ ทั้งนี้สืบเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้เป็นสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อขนาดของตลาดที่เล็กลง เนื่องจากการย้ายถิ่นฐานของประชากร และสถานะความไม่มั่นคงในความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชากร

ส่วนในประเด็นความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อธนาคารนั้นพบว่า ยังไม่มีประเด็นไหนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ได้ในระดับสูงตามความมุ่งหมายของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ สร้างความพึงพอใจในระดับน้อยถึงปานกลางเนื่องจากหลังเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบเมื่อต้นปี 2547 ธนาคารไม่อนุญาตให้ลูกค้าเข้ามาจอร์จนบริเวณใต้ถุนอาคารรวมทั้งบริเวณที่จอดรถของธนาคาร และในประเด็นความรวดเร็วของการขออนุมัติสินเชื่อซึ่งผู้ประกอบการ SMEs ให้ความเห็นว่าใช้เวลานาน รวมทั้งประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำในปัจจุบัน

ในด้านทัศนคติ พบว่าในประเด็นขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อที่มีหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน รวมทั้งเอกสารการขอกู้ที่มีจำนวนมากเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติไม่ดีนักต่อประเด็นดังกล่าวในด้านพนักงาน พบว่าจำนวนมากของพนักงานในบางช่วงเวลามีไม่เพียงพอแต่ผู้ประกอบการ SMEs มีทัศนคติที่ดีในประเด็นความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ เต็มใจและจริงใจในการให้บริการ เมื่อศึกษาถึงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการ SMEs 3 ประเภท พบว่า ในหลายประเด็นที่ผู้ประกอบการ SMEs ประเภทการผลิตมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบการ SMEs ประเภทอื่น ๆ การเปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องทัศนคติที่ผู้ประกอบการ SMEs 3 ประเภทมีต่อประเด็นต่าง ๆ พบว่าไม่มีประเด็นไหนที่ผู้ประกอบการ SMEs มีทัศนคติที่แตกต่างกัน

ก้องเกียรติ รักษ์วงศ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทดสอบตัวอย่างทางธรรมชาติ และผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ในศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะและการดำเนินงานภายในของศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทผู้ให้บริการกับความพึงพอใจในการดำเนินงานภาพรวมและตามประเภทของผู้ใช้บริการและปัญหา ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทดสอบตัวอย่างทางธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรในศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 ตัวอย่าง ด้วยแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและใช้การวิเคราะห์ไคสแควร์ทดสอบสมมติฐานมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 123 ราย รองลงมาคือ เอกชนจำนวน 37 ราย อาจารย์ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 21 ราย หน่วยงานราชการภายนอกจำนวน 16 ราย และบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 5 ราย จุดประสงค์ของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อการเรียนการสอน รองลงมาเพื่อการค้า ธุรกิจและงานวิจัย ประเภทของตัวอย่างที่นำมา

ทดสอบส่วนใหญ่เป็นตัวอย่างทางธรรมชาติ รองลงมาเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 1-2 ครั้ง/ปี และในส่วนของภาคเอกชนมีความถี่ในการเข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง/เดือน แหล่งทุนที่ใช้จ่ายในการทดสอบส่วนใหญ่มาจากงบประมาณสนับสนุนโครงการและวิทยานิพนธ์ รองลงมาคือทุนบริษัท ทุนงานวิจัยของตนเอง ทุนภายในประเทศ ทุนของตนเอง และทุนจากต่างประเทศ เหตุผลที่มาใช้บริการเพราะศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์มีเครื่องมือทดสอบที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ รองลงมามีความน่าเชื่อถือในการทดสอบ มีความสะดวกในการมาใช้บริการ และมีมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ISO/IEC17025 : 1999 รองรับ

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากโดยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งตัวอย่าง ด้านการรับผลทดสอบและด้านเจ้าหน้าที่ และด้านที่มีความพึงพอใจมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลการทดสอบ และด้านการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นและการประมาณค่าบริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจปานกลาง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทผู้ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นและการประมาณค่าบริการ ด้านการส่งตัวอย่าง ด้านการรับผลทดสอบ ด้านผลการทดสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พุทธิดา เมืองนong และคณะ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส.สาขาบางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. สาขาบางสะพานน้อย กลุ่มประชากรตัวอย่าง 353 ราย การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกตัวอย่างตามแบบวิธีตามจุดมุ่งหมาย (Purposive Selection) โดยคัดเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าและเข้ามาใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. สาขาบางสะพานน้อย สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ LSD

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส.สาขาบางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส.สาขา บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยลูกค้าที่มีอายุ 60 ปีหรือมากกว่า และอายุ 50-59 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 30-39 ปี

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส.สาขา บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีการ และด้านการปฏิบัติของพนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยลูกค้าที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรี

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส.สาขา บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส.สาขาบางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

อัจฉรา คณารักษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ธุรกิจ เชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคาร และเปรียบเทียบความความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารระหว่าง กลุ่มลูกค้าที่มีปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกัน ในการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคารทุกคน จำนวน 250 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับมาก ด้านพนักงานและด้านบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านสถานที่และอุปกรณ์ ด้านสินเชื่อ ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ และด้านพนักงานมากกว่าลูกค้า เพศหญิง แต่มีความพึงพอใจด้านสินเชื่อน้อยกว่าลูกค้าเพศหญิง สำหรับด้านการบริการพบว่ามีความพึงพอใจเท่ากัน ลูกค้าที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจเท่ากับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ในด้านสถานที่และอุปกรณ์ ด้านพนักงานและด้านบริการแต่มีความพึงพอใจมากกว่า ในด้านสินเชื่อ ลูกค้าที่มีการศึกษากว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษา

ระดับปริญญาตรีขึ้นไปในทั้ง 4 ด้าน ลูกค้ำที่มีอาชีพเอกชน ธุรกิจค้าขาย มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจในด้านสถานที่และอุปกรณ์และด้านการบริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าในด้านพนักงานและสินเชื่อ ลูกค้ำที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจเท่ากับลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ในด้านสถานที่และอุปกรณ์แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าในด้านพนักงาน ด้านการบริการ และด้านสินเชื่อ ลูกค้ำเดิมมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำใหม่ในด้านสถานที่และอุปกรณ์ ด้านพนักงานและด้านบริการทั่วไป แต่มีความพึงพอใจเท่ากันในด้านสินเชื่อ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ต้องอาศัยวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำมาสู่การตอบคำถาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการศึกษาผลงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อที่ทำการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของ ช.ก.ส. ประเภทเงินฝากที่ ช.ก.ส. ให้บริการ ลักษณะการดำเนินงานของ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ ประเภทการให้บริการของธนาคาร แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการเอกสารเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ช.ก.ส. รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่เป็นบทความ เอกสารเผยแพร่ ผลการวิจัย สารนิพนธ์ โดยค้นคว้าจากห้องอ่านหนังสือคณะเศรษฐศาสตร์ หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมในภาคสนาม (Field Survey) โดยการรวบรวมดังนี้

- 1) ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการ ช.ก.ส.สาขาโคกโพธิ์
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน ชำระค่าสินค้าบริการ ชำระหนี้เงินกู้ เป็นต้น โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 160 ตัวอย่าง โดยกระจายการสุ่มตัวอย่างตามช่วงเวลาและตามวัน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการ
- 3) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลตามข้อคำถามที่ได้กำหนดไว้ ด้วยแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structure Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ (ภาคผนวก)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางด้านสภาพสังคมและเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านลักษณะการใช้บริการ ธ.ก.ส. เช่น ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านสถานที่

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ธนาคารปรับปรุงในการให้บริการ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร ได้ใช้การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยค่าเฉลี่ย (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกเชิงประมาณค่าความพึงพอใจของตน ได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

4) การทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 10 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและความชัดเจนของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ มากขึ้น แล้วจึงนำแบบสอบถามนั้นไปทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical for the Social Sciences) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ศาสนา ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ ความคิดเห็น และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ในด้านตัวพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยการนำสถิติอย่างง่ายเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจเมื่อได้คะแนนจากแบบสอบถามแล้ว จึงนำระดับคะแนนมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากนั้นแปลความหมายของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาจาก ค่ากลาง (Mid Point) ดังนี้ (สมบุญ เจริญจิระตระกูล, 2550)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.50-4.49	ความพึงพอใจระดับมาก
2.50-3.49	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.50-2.49	ความพึงพอใจระดับน้อย
1.00-1.49	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.2.2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) การวิจัยใช้สถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) ได้แก่ สถิติไคสแควร์ (Chi-Square : χ^2) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน (Independence Test) ระหว่างปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กับประเภทของบริการที่ใช้ซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) มีขั้นตอนดังนี้

1) ตั้งสมมติฐานในการทดสอบ

H_0 : ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_A : ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

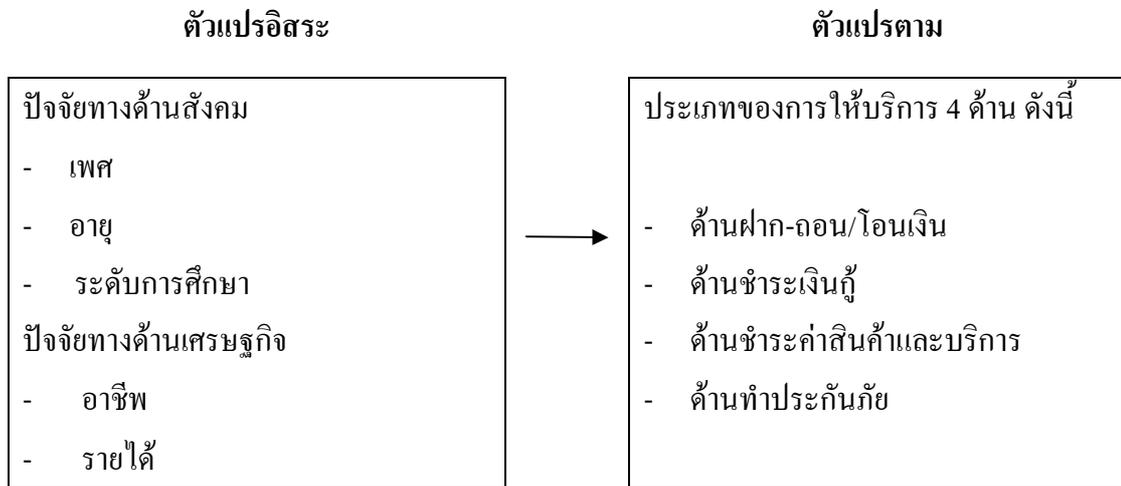
2) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

3) คำนวณค่าสถิติ χ^2 ด้วยโปรแกรม SPSS

4) คำนวณค่า P-Value ด้วยโปรแกรม SPSS

5) สรุปผลการทดสอบ คือ ถ้าค่า P-Value น้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธ H_0 หรือยอมรับ H_A แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ถ้าค่า P-Value

มากกว่าค่า α จะยอมรับ H_0 หรือปฏิเสธ H_A แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือเป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ (ภาพที่ 3.1)



ภาพที่ 3.1 : กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจกับประเภทของบริการที่ใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อหลัก คือ 1) ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า ธ.ก.ส. 2) ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ 3) ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจกับประเภทของบริการที่ใช้ 5) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้า ธ.ก.ส. โดยมีการศึกษา ดังนี้

4.1 ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า ธ.ก.ส.

ลักษณะทางด้านสังคมของลูกค้า ธ.ก.ส. ในที่นี้ผู้วิจัยจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ภูมิลำเนา โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.1)

4.1.1 ลักษณะทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

1) เพศ

ลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.8 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.2

2) อายุ

ช่วงอายุของลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มากที่สุด คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 36 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 26.9 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 22.5 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 10 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 0.6 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าของธนาคารในปัจจุบันอยู่ในกลุ่มคนวัยทำงาน 30-49 ปี ที่หันมาใช้บริการ ธ.ก.ส. มากขึ้น ซึ่งเป็นการสื่อให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีความทันสมัยมากขึ้นรวมทั้งการให้บริการของธนาคารที่มีหลากหลายมากขึ้นสามารถดึงดูดใจให้คนมาใช้บริการ

3) ระดับการศึกษา

ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 44.4 รองลงมา ระดับมัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 35 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 11.9 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 5 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.8 จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าลูกค้าของธนาคารในปัจจุบันมีการศึกษามากขึ้น ส่งผลให้มีศักยภาพในการใช้บริการสถาบันการเงินดีขึ้นตลอดจนรู้จักการบริหารการเงิน เก็บออมเงินมากขึ้น

4) ภูมิสำเนา

พบว่าลูกค้า ช.ก.ส. ส่วนใหญ่อยู่ในตำบลโคกโพธิ์ ร้อยละ 26.3 เขตเทศบาลตำบลโคกโพธิ์ ร้อยละ 18.8 ตำบลมะกรูด ร้อยละ 15.6 เขตอื่น ๆ เช่น จังหวัดนครศรีธรรมราช อำเภออื่น ๆ ในจังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นกลุ่มของพนักงาน อบต. หรือเทศบาลที่ทำงานในพื้นที่ อ.โคกโพธิ์ร้อยละ 11.9 ตำบลบางโกระ ร้อยละ 8.1 ตำบลทรายขาว ร้อยละ 6.9 ตำบลป่าบอนและตำบลช้างให้ตักมีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 3.8 ตำบลนาเกตุ ร้อยละ 3.1 ตำบลท่าเรือ ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารมีภูมิลำเนาอยู่ใกล้กับ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งให้เลือกมาใช้บริการกับ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์

ตารางที่ 4.1 สภาพทั่วไปทางสังคมของลูกค้า ช.ก.ส.

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	50	31.2
- หญิง	110	68.8
อายุ (ปี)		
- <20	1	0.6
- 20-29	36	22.5
- 30-39	56	36.0
- 40-49	43	26.9
- 50-59	16	10.0
- ≥ 60	8	5.0
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	8	5.0
- มัธยมศึกษาตอนต้น	19	11.9
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	35.0
- ปริญญาตรี	71	44.4
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
ภูมิลำเนา		
- ตำบลโคกโพธิ์	42	26.3
- เทศบาลตำบลโคกโพธิ์	30	18.8
- ตำบลมะกรูด	25	15.6
- ตำบลบางโกระ	13	8.1
- ตำบลทรายขาว	11	6.9
- ตำบลป่าบอน	6	3.8
- ตำบลช้างให้ตก	6	3.8
- ตำบลนาเกตุ	5	3.1
- ตำบลท่าเรือ	3	1.9
- อื่น ๆ	19	11.9

4.1.2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้า ช.ก.ส.

ผลการศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้า จำแนกเป็น อาชีพ รายได้ส่วนบุคคล จำนวนลูกค้า ช.ก.ส ในครอบครัว จำนวนบัญชีเงินฝาก ช.ก.ส. ในครอบครัว โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.2)

1) อาชีพ

ลูกค้าช.ก.ส.ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.9 เนื่องจากในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการโอนเงินเดือนหรือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านช.ก.ส.ทำให้มีข้าราชการมาใช้บริการ ช.ก.ส.มากขึ้น รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 20 รับจ้าง ร้อยละ 11.9 พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 11.3 ค้าขาย ร้อยละ 9.4 อื่น ๆ เช่น ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 8.1 ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 7.5

2) รายได้ส่วนบุคคล

ลูกค้า ช.ก.ส. มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทและ 10,001-15,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 34.4 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 15.6 รายได้ในช่วง 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 11.9 รายได้ในช่วง 30,001-45,000 บาท ร้อยละ 3.1 และรายได้มากกว่า 45,001 บาท ร้อยละ 0.6

3) จำนวนลูกค้าของ ธ.ก.ส. ในแต่ละครัวเรือน

ในครอบครัวของลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่มีสมาชิกเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. 1 คน ร้อยละ 66.3 ลูกค้า ธ.ก.ส. 2 คน ร้อยละ 21.9 ลูกค้า ธ.ก.ส. 3 คน ร้อยละ 7.5 ลูกค้า ธ.ก.ส. 5 คน ร้อยละ 2.5 และลูกค้า ธ.ก.ส. 4 คน ร้อยละ 1.9

4) จำนวนบัญชีเงินฝาก ธ.ก.ส. ในแต่ละครัวเรือน

ในครอบครัวของลูกค้า ธ.ก.ส. มีจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคาร 1 บัญชี ร้อยละ 44.4 บัญชีเงินฝาก 2 บัญชี ร้อยละ 32.5 บัญชีเงินฝาก 3 บัญชี ร้อยละ 10.6 บัญชีเงินฝาก 4 บัญชี ร้อยละ 5 บัญชีเงินฝาก 5 บัญชี ร้อยละ 3.8 ไม่มีบัญชีเงินฝากซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มที่มาชำระค่าสินค้าและบริการหรือมาทำประกันภัยส่วนบุคคล รถยนต์หรือโอนเงิน ร้อยละ 3.1 ลูกค้ามีบัญชีเงินฝาก 8 บัญชี ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้า ธ.ก.ส.

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	51	31.9
- เกษตรกร	32	20.0
- รับจ้าง	19	11.9
- พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	18	11.3
- ค้าขาย	15	9.4
- ธุรกิจส่วนตัว	12	7.5
- อื่น ๆ	13	8.1
รายได้ส่วนบุคคล (บาท/เดือน)		
- ≤5,000	25	15.6
- 5,001-10,000	55	34.4
- 10,001-15,000	55	34.4
- 15,001-30,000	19	11.9
- 30,001-45,000	5	3.1
- ≥45,001	1	0.6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
จำนวนลูกค้า ธ.ก.ส. ในครอบครัว (คน)		
- 1	106	66.3
- 2	35	21.9
- 3	12	7.5
- 4	3	1.9
- 5	4	2.5
จำนวนบัญชีเงินฝาก ธ.ก.ส. ในครอบครัว (บัญชี)		
- 0	5	3.1
- 1	71	44.4
- 2	52	32.5
- 3	17	10.6
- 4	8	5.0
- 5	6	3.8
- 8	1	0.6

4.2 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.

ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. ในที่นี้ผู้วิจัยจำแนกตามลักษณะของบริการธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้และ ประเภทของบริการที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้ โดยแบ่งเป็นการฝาก-ถอน การชำระค่าสินค้าและบริการ การทำประกันภัยส่วนบุคคลและรถ และการให้บริการด้านการเงิน การธนาคารอื่น ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.3)

4.2.1 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.

การศึกษาถึงลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึง สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคาร ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และ ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการแต่ละครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) สาเหตุที่เลือกใช้ ธ.ก.ส.

สาเหตุที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน ร้อยละ 77.5 นอกจากนี้การที่ ธ.ก.ส. มีสาขาจำนวนมากทุกอำเภอในประเทศไทย ทำให้เข้าถึงลูกค้าได้ง่าย ลูกค้า

สามารถเข้ามาใช้บริการได้ง่าย มีสาขาจำนวน 591 สาขา สาขาย่อยจำนวน 369 สาขา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2552ข) มั่นใจในความมั่นคงเนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐ ร้อยละ 50.6 แสดงถึงว่าในปัจจุบันลูกค้าด้านเงินฝากคำนึงถึงความมั่นคงของธนาคารก่อนที่จะนำเงินมาฝากซึ่งถือเป็นจุดแข็งของ ธ.ก.ส. ชอบความเป็นกันเองของพนักงาน ร้อยละ 45.6 และมีญาติทำงานที่ ธ.ก.ส. ร้อยละ 16.3

2) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ลูกค้า ธ.ก.ส. มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารมากที่สุดในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 42.5 6-10 ปี ร้อยละ 38.1 15-20 ปี ร้อยละ 13.8 น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.8 มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 1.9 และ 11-14 ปี ไม่มีผู้ตอบ

3) ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ ธ.ก.ส.

ลูกค้า ธ.ก.ส. จะมีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 63.1 3-4 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 33.8 และใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 3.1 แสดงให้เห็นถึงลูกค้า ธ.ก.ส. จะมาติดต่อธนาคารอยู่เป็นประจำเนื่องจาก ธ.ก.ส. มีบริการที่หลากหลาย

4) ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ลูกค้า ธ.ก.ส. จะมีระยะเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5-10 นาที ร้อยละ 45 รองลงมาใช้เวลา 11-15 นาที ร้อยละ 20 น้อยกว่า 5 นาที ร้อยละ 15.6 16-20 นาที ร้อยละ 11.9 และมากกว่า 20 นาที ร้อยละ 7.5 แสดงให้เห็นถึงลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มาใช้บริการทำกิจกรรมหลายอย่าง เช่น ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์เพื่อมาชำระหนี้เงินกู้ เป็นต้น

ตารางที่ 4.3 ลักษณะการให้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ ธ.ก.ส.*		
- สะดวกเนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน	124	77.5
- มั่นใจในความมั่นคงเนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐ	81	50.6
- ชอบความเป็นกันเองของพนักงาน	73	45.6
- มีญาติทำงานที่ ธ.ก.ส.	26	16.3

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร (ปี)		
- <1	6	3.8
- 1-5	68	42.5
- 6-10	61	38.1
- 11-14	0	0.0
- 15-20	22	13.8
- ≥ 20	3	1.9
ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ		
- 1-2 วันต่อสัปดาห์	101	63.1
- 3-4 วันต่อสัปดาห์	54	33.8
- ใช้บริการทุกวัน	5	3.1
ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง (นาที)		
- <5	25	15.6
- 5-10	72	45.0
- 11-15	32	20.0
- 16-20	19	11.9
- >20	12	7.5

หมายเหตุ * หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.2 ลักษณะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ธ.ก.ส.

เป็นการศึกษาถึงแหล่งข้อมูลที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ได้ทราบข้อมูล ข่าวสารของ ธ.ก.ส. โดยวิธีใดบ้าง การให้บริการของ ธ.ก.ส. ที่ลูกค้าทราบ การรับรู้ของลูกค้าด้านการรับชำระค่าสินค้าและบริการ การรับรู้ของลูกค้าด้านธุรกรรมการเงินอื่น ๆ และการรับรู้ของลูกค้าด้านประกันภัย (ตารางที่ 4.4)

1) แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส.

โดยข้อมูลข่าวสารของธนาคาร เช่น ประเภทของเงินฝากที่ออกมาใหม่ กิจกรรมของสาขา โคมโปร์ การนัดประชุมกลุ่มลูกค้า ลูกค้ามีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางธนาคารจากเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. ร้อยละ 64.4 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางธนาคารจากโทรทัศน์ ร้อยละ 40.6

มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนหรือญาติ ร้อยละ 33.8 มีการรับรู้ข่าวสารจากหนังสือหรือวารสารต่าง ๆ ร้อยละ 26.3 มีการรับรู้ข่าวสารจากวิทยุ ร้อยละ 11.3 แสดงให้เห็นถึงว่าเจ้าหน้าที่ของธนาคารเป็นประชาสัมพันธ์ของธนาคารอย่างดีในการนำข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมธนาคาร ข้อมูลเกี่ยวกับเงินฝากหรือเงินกู้ที่ธนาคาร เนื่องจากมีการติดต่อและดูแลลูกค้า

2) การรับรู้ประเภทของบริการ ธ.ก.ส.

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าทั้งหมดทราบว่าธนาคารมีบริการฝากถอน-โอนเงิน รองลงมาทราบว่ามีการชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 92.5 ทราบว่ามีบริการทำประกันส่วนบุคคล ร้อยละ 80.6 มีการจำหน่ายสลากทวิสิน ร้อยละ 51.9 และทราบว่ามีการชำระหนี้เงินกู้ ร้อยละ 40.6 แสดงให้เห็นถึงลูกค้าธ.ก.ส.รับทราบว่าทางธนาคารมีบริการฝากถอน-โอนเงินหรือการรับชำระค่าสินค้าและบริการ เหมือนธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ

ตารางที่ 4.4 ลักษณะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ ธ.ก.ส.*	(n=160)	
- เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส.	103	64.4
- โทรทัศน์	65	40.6
- เพื่อน/ญาติ	54	33.8
- หนังสือและวารสารต่าง ๆ	42	26.3
- วิทยุ	18	11.3
ลักษณะการให้บริการแต่ละด้าน*	(n= 160)	
- ฝากถอน/โอนเงิน	160	100.0
- ชำระค่าสินค้าและบริการ	148	92.5
- การทำประกันภัย	129	80.6
- สลากออมทรัพย์ทวิสิน	83	51.9
- ชำระหนี้เงินกู้	65	40.6
- ธุรกิจการเงินอื่น ๆ	144	90.0

ตารางที่ 4.4 ต่อ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
กรณีบริการด้านชำระสินค้าและบริการ*	(n=148)	
- ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยหักจากบัญชีเงินฝาก	75	50.7
- ค่างวดบริษัทเงินทุน	64	43.2
- ค่าสินค้าของตัวแทนจำหน่ายสินค้า	58	39.2
- ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นเงินสด	58	39.2
- ค่าเบี้ยประกันของบริษัทประกันต่าง ๆ	54	36.5
- ค่าเช่าซื้อสินค้า	45	30.4
- ค่าลงทะเบียนเรียน	36	24.3
- ชำระเงินกู้ของธนาคารต่าง ๆ	30	20.3
- ชำระบัตรเครดิต	23	15.5
กรณีบริการด้านประกันภัย*	(n=129)	
- พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์	91	70.5
- ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล	42	32.6
- ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	25	19.4
- ประกันอัคคีภัย	22	17.1
- ประกันโจรกรรมรถจักรยานยนต์	21	16.3
กรณีบริการด้านธุรกรรมการเงินอื่น ๆ*	(n=144)	
- บริการโอนเงินต่างธนาคาร	102	70.8
- บริการโอนเงินต่างสำนักงาน	67	46.5
- บริการออกหนังสือรับรองยอดเงินฝาก/หนังสือค้ำประกัน	39	27.1
- บริการรับ-จ่ายเงินนอกสถานที่	5	3.5

หมายเหตุ * หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) การรับรู้ของลูกค้า ธ.ก.ส.ด้านการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้า ธ.ก.ส. ทราบว่าธนาคารรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยหักจากบัญชีเงินฝากมากที่สุด ร้อยละ 50.7 รองลงมาทราบว่ารับชำระค่างวดบริษัทเงินทุน ร้อยละ 43.2 ทราบว่ารับชำระค่าสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายสินค้าและชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นเงินสด ร้อยละ 39.2 ทราบว่ารับชำระค่าเบี้ยประกันของบริษัทประกันต่าง ๆ ร้อยละ 36.5

ทราบว่ารับชำระค่าเช่าซื้อสินค้าร้อยละ 30.4 ทราบว่ารับชำระค่าลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 24.3
 ทราบว่ารับชำระเงินกู้ของธนาคารต่าง ๆ ร้อยละ 20.3 ทราบว่ารับชำระบัตรเครดิต ร้อยละ 15.5

4) การรับรู้ของลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านธุรกรรมการเงินอื่น ๆ

ลูกค้าธ.ก.ส.ทราบว่าธ.ก.ส.มีบริการโอนเงินต่างธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 70.8
 รองลงมาทราบว่าธ.ก.ส.มีบริการโอนเงินต่างสำนักงาน ร้อยละ 46.5 ทราบว่าธ.ก.ส.มีบริการออก
 หนังสือรับรองยอดเงินฝาก/หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 27.1 และทราบว่าธ.ก.ส.มีบริการรับ-จ่ายเงิน
 นอกสถานที่ ร้อยละ 3.5

5) การรับรู้ของลูกค้า ธ.ก.ส.ด้านประกันภัย

ลูกค้าธ.ก.ส. ทราบว่า ธ.ก.ส.ทำพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์มากที่สุด
 ร้อยละ 70.5 รองลงมาทราบว่าธ.ก.ส.ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ร้อยละ 32.6 ทราบว่า ธ.ก.ส.
 ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ร้อยละ 19.4 ทราบว่าธ.ก.ส.ทำประกันอัคคีภัย ร้อยละ 17.1
 และทราบว่าธ.ก.ส.ประกันโครงการรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 16.3

4.2.3 บริการของธนาคารที่ลูกค้าธ.ก.ส.ใช้บริการ

ผลการศึกษาลักษณะของบริการธนาคารที่ลูกค้า ธ.ก.ส.ใช้บริการ ได้แก่ ประเภท
 ของบริการธนาคารที่ลูกค้าธ.ก.ส. ใช้บริการทั้งประเภทฝาก-ถอน ชำระค่าสินค้าและบริการ ชำระ
 หนี้เงินกู้และประกันภัย (ตารางที่ 4.5)

1) ประเภทของบริการที่ลูกค้าธ.ก.ส.ใช้บริการ

ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการฝาก-ถอน/โอนเงินมากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมา
 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 80.0 ประกันภัย ร้อยละ 46.3 และชำระหนี้เงินกู้
 ร้อยละ 40.6 แสดงให้เห็นถึงในช่วงที่เก็บข้อมูลลูกค้าส่วนใหญ่จะมาฝาก-ถอน/โอนเงินและ
 รับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการที่มาชำระค่าสินค้าและบริการที่ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ไม่ต้อง
 รับบัตรคิว ทาง ธ.ก.ส. มีช่องทางด่วนไว้บริการลูกค้าจึงไม่ต้องใช้เวลานานเหมือนใช้บริการที่อื่น

2) ลักษณะการใช้บริการด้านเงินฝาก

ลูกค้าธ.ก.ส.ฝากแบบออมทรัพย์ใช้สมุดมากที่สุด ร้อยละ 82.7 สมุดเงินฝาก
 ออมทรัพย์ที่วิเศษซึ่งลูกค้าสามารถลุ้นรางวัลได้ทุกเดือนมกราคมและเดือนกรกฎาคมของทุกปี
 ร้อยละ 40.4 สลากออมทรัพย์ทวีสิน/บัตรเพิ่มทรัพย์ซึ่งลูกค้าสามารถลุ้นรางวัลใหญ่เหมือนสลาก
 กินแบ่งรัฐบาลได้ทุกวันที 16 ของทุกเดือน นอกจากนี้เมื่อครบกำหนดสามารถถอนเงินต้นพร้อม
 ดอกเบี้ยได้ด้วย ร้อยละ 30.8 เงินฝากกระแสรายวัน ร้อยละ 10.3 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ร้อยละ
 9.6 และเงินฝากประจำ ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 4.5 ประเภทของบริการที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบริการที่ใช้บริการ*	(n=160)	
- ฝาก-ถอน/โอนเงิน	156	97.5
- ชำระค่าสินค้าและบริการ	128	80.0
- ทำประกันภัย	74	46.3
- ชำระหนี้เงินกู้	65	40.6
กรณีฝาก-ถอนเงิน*	(n = 156)	
- ออมทรัพย์ใช้สมุด	129	82.7
- ออมทรัพย์ทวีโชค	63	40.4
- สลากออมทรัพย์ทวีสิน/บัตรเพิ่มทรัพย์	48	30.8
- เงินฝากกระแสรายวัน	16	10.3
- ออมทรัพย์พิเศษ	15	9.6
- เงินฝากประจำ	9	5.8
กรณีชำระค่าสินค้าและบริการ*	(n=128)	
- ค่าสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า	41	32.0
- ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นเงินสด	33	25.8
- ค่าวงดบริษัทเงินทุน	32	25.0
- ค่าเบี้ยประกันของบริษัทประกันต่าง ๆ	31	24.2
- ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยหักจากบัญชีเงินฝาก	27	21.1
- ค่าเช่าซื้อสินค้า	23	18.0
- ค่าลงทะเบียนเรียน	15	11.7
- ชำระเงินกู้ของธนาคารต่าง ๆ	9	7.0
- ชำระบัตรเครดิต	8	6.3

หมายเหตุ * หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) ลักษณะการใช้บริการด้านรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า เช่น มีสติน มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นเงินสด เช่น ค่าโทรศัพท์ ร้อยละ 25.8 ใช้บริการชำระค่าวงดบริษัทเงินทุน เช่น บ.เงินทุนชนชาติ แสดงให้เห็นถึง ปัจจุบันลูกค้า ธ.ก.ส. มีการซื้อรถแล้วใช้บริการผ่อนค่าวงดรถจากบริษัทเหล่านี้มากขึ้นจึงทำให้มี

ลูกค้า ธ.ก.ส. เลือกใช้บริการร้อยละ 25.0 ใช้บริการชำระค่าเบี้ยประกันของบริษัทประกันต่าง ๆ ร้อยละ 24.2 ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยหักจากบัญชีเงินฝาก เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์บ้าน แสดงให้เห็นถึงความต้องการความสะดวกสบายเพื่อลดภาระในการจ่ายค่าไฟหรือค่าโทรศัพท์ จึงหันมาใช้บริการหักเงินจากบัญชี ร้อยละ 21.1 ใช้บริการชำระค่าเช่าซื้อสินค้า เช่น บ.อออน แสดงให้เห็นถึงลูกค้า ธ.ก.ส. มีการซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนแทนการซื้อเงินสดมากขึ้น เป็นการเพิ่มหนี้สินให้กับตนเองมากขึ้น ร้อยละ 18.0 ใช้บริการชำระค่าลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 11.7 ใช้บริการชำระเงินกู้ของธนาคารต่าง ๆ ร้อยละ 7.0 และใช้บริการชำระบัตรเครดิต ร้อยละ 6.3

4) สถาบันการเงินอื่นที่ลูกค้าใช้บริการฝาก-ถอน/โอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการ

สถาบันการเงินอื่นที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ฝาก-ถอน/โอนเงิน โดยมีลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีบัญชีที่ธนาคารอื่น ร้อยละ 78.1 โดยแบ่งเป็นธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 60.0 ธนาคารออมสิน ร้อยละ 32.0 และธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 8.0 เนื่องจากลูกค้าของธ.ก.ส.ที่เป็นพนักงาน อบต. บางส่วนจะรับเงินเดือนที่ธนาคารกรุงไทยหรือธนาคารออมสินทำให้ต้องมีบัญชีที่อื่นด้วย ลูกค้าที่ไม่มีบัญชีที่ธนาคารอื่น ร้อยละ 21.9 (ตารางที่ 4.6)

สำหรับช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการที่ไปรษณีย์มากที่สุด ร้อยละ 65.6 รองลงมาคือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 25.6 ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ร้อยละ 21.9 ใช้บริการที่บริษัทนั้น ๆ เช่น ธนาคารธนชาติ ร้อยละ 14.4 และสถานที่อื่น ๆ ร้อยละ 1.9 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 สถาบันการเงินอื่นที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการในการฝากถอนและชำระค่าสินค้าและบริการ

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
สถาบันการเงินอื่นที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการ		
- ไม่มี	35	21.9
- มี	125	78.1
	(n=125)	
- ธนาคารกรุงไทย	75	60.0
- ธนาคารออมสิน	40	32.0
- ธนาคารกรุงเทพ	10	8.0

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n=160)	ร้อยละ
แหล่งใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ		
- ใช้บริการที่ไปรษณีย์	105	65.6
- ใช้บริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส	41	25.6
- ใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ	35	21.9
- ใช้บริการที่บริษัทนั้น ๆ	23	14.4
- อื่น ๆ	3	1.9

5) ลักษณะการใช้บริการด้านประกันภัย

ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์มากที่สุด ร้อยละ 74.3 เนื่องจากในอำเภอโคกโพธิ์มีร้านค้าที่บริการทำพ.ร.บ.รถยนต์อยู่น้อยจึงถือเป็นโอกาสของ ธ.ก.ส. ในการหารายได้ของธนาคาร รองลงมาทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ร้อยละ 28.4 ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ร้อยละ 12.2 ประกันโจรกรรมรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 6.8 และประกันอัคคีภัย ร้อยละ 6.78 นอกจากธนาคารแล้วลูกค้า ธ.ก.ส. ยังไปใช้บริการทำประกันภัยที่ตัวแทนบริษัทประกันต่าง ๆ ร้อยละ 75.6 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ลักษณะการใช้บริการด้านประกันภัย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบริการด้านการทำประกัน ที่ลูกค้าใช้บริการ*	(n=74)	
- พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์	55	74.3
- ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล	21	28.4
- ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	9	12.2
- โจรกรรมรถจักรยานยนต์	5	6.8
- ประกันอัคคีภัย	5	6.8
สถานบริการอื่น ๆ นอกเหนือจาก ธ.ก.ส.		
- ไม่มี	29	18.1
- ตัวแทนบริษัทประกันต่าง ๆ	121	75.6
- อื่น ๆ	10	6.3

หมายเหตุ * หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6) ลักษณะการใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินการธนาคารอื่น ๆ

ลูกค้า ธ.ก.ส.ใช้บริการโอนเงินต่างธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 70.8 ใช้บริการโอนเงินต่างสำนักงาน ร้อยละ 33.6 ใช้บริการออกหนังสือรับรองยอดเงินฝาก/หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 9.5 ใช้บริการรับ-จ่ายเงินนอกสถานที่ ร้อยละ 2.9 นอกเหนือจาก ธ.ก.ส. แล้วลูกค้า ธ.ก.ส. ไปใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ร้อยละ 75.6 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ลักษณะการใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินการธนาคารอื่น

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบริการด้านธุรกรรมการเงินการธนาคาร ที่ลูกค้าใช้บริการ*	(n=137)	
- บริการโอนเงินต่างธนาคาร	97	70.8
- บริการโอนเงินต่างสำนักงาน	46	33.6
- บริการออกหนังสือรับรองยอดเงินฝาก/หนังสือค้ำประกัน	13	9.5
- บริการรับ-จ่ายเงินนอกสถานที่	4	2.9
สถานบริการอื่น ๆ นอกเหนือจาก ธ.ก.ส.	(n=160)	
- ไม่ตอบ	21	13.1
- ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ	121	75.6
- อื่น ๆ	18	11.3

4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านสถานที่ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.9)

4.3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า ธ.ก.ส. ในด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร

โดยลูกค้า ธ.ก.ส. มีความพอใจในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารซึ่งถือเป็นข้อดีของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ซึ่งควรรักษามาตรฐานเหล่านี้ไว้ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงินมีระดับความพึงพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.05 ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝากมีระดับความพึงพอใจ 3.94 ซึ่งในปัจจุบันทาง ธ.ก.ส. ได้นำระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบออนไลน์ รวมทั้งเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝากจากสำนักงานใหญ่มาใช้ ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารมีการพิมพ์ลงในสมุดทันทีทำให้ยอดเงินที่ปรากฏในสมุดเป็นยอดเงินที่ถูกต้อง ซึ่งทำให้ลูกค้าที่มาฝากเงินวางใจได้ ความสะดวกรวดเร็วของการใช้เครื่อง ATM มีระดับความพึงพอใจ 3.91 ในอดีต ธ.ก.ส. ไม่มี ATM ทำให้ลูกค้ารับเงินกู้ หรือ

ลูกค้าทั่วไปที่ต้องการถอนเงินไม่ได้รับความสะดวกต้องมาคอยคิวหน้าเคาน์เตอร์และทำให้พนักงานการเงินต้องมีความระมัดระวังในการรับ-จ่ายเงินให้ลูกค้า แต่การมี ATM ทำให้ลดภาระงานหน้าเคาน์เตอร์ ลูกค้ามีความสะดวกในการถอนหรือโอนเงินภายในหรือระหว่างธนาคาร สำหรับประเด็นความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลการชำระหนี้มีระดับความพึงพอใจ 3.84 ก่อนที่จะมีการชำระหนี้ให้กับลูกค้า พนักงานการเงินต้องเช็ครายละเอียดในระบบว่ามีหนี้ส่วนที่ค้างชำระหรือไม่ รวมทั้งดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายให้กับธนาคารทุกครั้ง เช่นเดียวกับระบบเงินฝากที่ ธ.ก.ส. นำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาใช้ ทุกครั้งที่ลูกค้าชำระหนี้จะมีการออกไปเสร็จและพิมพ์ลงในสมุดด้วยเครื่องพิมพ์ทุกครั้งทำให้มีความถูกต้อง

4.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้า ธ.ก.ส. ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นต่าง ๆ เช่น การชี้แจงการฝากเงิน ถอนเงิน รับชำระหนี้และรับชำระค่าสินค้ามีระดับความพึงพอใจ 4.09 ซึ่งพนักงานจะมีการทวนเงินเสมอว่ารับเงินจากลูกค้ามาเท่าไร หรือทอนเงินคืนไปเท่าไรเพื่อให้ลูกค้าสบายใจว่าตัวลูกค้าได้รับเงินหรือให้เงินไปกับพนักงานเท่านั้นจริง ๆ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตมีระดับความพึงพอใจ 3.93 เป็นประเด็นสำคัญของสถาบันการเงินที่ต้องมีซึ่งที่ผ่านมา ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ ไม่มีประวัติพนักงานยักยอกเงินของลูกค้าส่งผลให้ลูกค้าจึงมีความพอใจในระดับมากเช่นกัน ด้านการที่มีบัตรคิวไว้จัดลำดับก่อน หลัง มีระดับความพึงพอใจ 3.89 ทำให้ลูกค้าที่มาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการแซงคิว ลูกค้าจึงมีความพอใจมากกว่าการที่จะมาขึ้นแถว ด้านการให้ความช่วยเหลือแนะนำของพนักงาน ธ.ก.ส. มีระดับความพึงพอใจ 3.86 กรณีที่ลูกค้าที่เป็นคนชรามาใช้บริการคนเดียวเขียนหนังสือไม่ได้ พนักงานให้ความช่วยเหลือโดยการเขียนใบสลิปฝาก-ถอนให้ เป็นต้น รวมทั้งพนักงานจะมีการแนะนำเงินฝากใหม่ ๆ ที่มีอัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนที่น่าพอใจให้กับลูกค้า

4.3.3 ความพึงพอใจของลูกค้า ธ.ก.ส. ในด้านสถานที่

โดยลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นต่าง ๆ เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในอาคารสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจ 4.26 โดยในวันทำการจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2 คน มีเครื่องตรวจวัดถูระเบิดแบบพกพา เจ้าหน้าที่ผู้ชายยืนหน้าประตูทางเข้าสำนักงานเพื่อตรวจดูว่ามีอะไรผิดปกติหรือไม่ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้หญิงจะดูแลความปลอดภัยในสำนักงาน รวมทั้งตรวจกระเป๋าของผู้หญิงที่เข้ามาใช้บริการทำให้ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการมั่นใจในความปลอดภัยของธนาคารมากขึ้น นอกจากนี้รถจักรยานยนต์ที่จอดข้างหน้าธนาคารต้องเปิดเบาะเพื่อให้ตำรวจตรวจได้ ด้านความสะอาดสบายภายในอาคารสำนักงาน ธ.ก.ส. มีระดับความพึงพอใจ 3.97 สาขาโคกโพธิ์ได้มีการปรับปรุงสาขาให้มีความสวยงามมากขึ้นเมื่อเดือนเมษายน 2550 ทำให้สาขามีความสวยงามน่าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น ด้านความพร้อมของเอกสารประกอบการทำธุรกรรม มีระดับความพึงพอใจ 3.96 ก่อนสาขาจะเปิดทำการในแต่ละวันจะมีการนำใบฝาก

ใบถอนใส่ไว้ในช่องเพื่อให้บริการลูกค้า สำหรับด้านการทำความสะอาดในตอนเช้าของแต่ละวัน
จะมีนักทำความสะอาด ทำให้ธนาคารสะอาด นำเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อปัจจัยต่าง ๆ

ปัจจัยต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับของความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร		
1. ความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงิน	4.05	มาก
2. ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	3.94	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่อง ATM ของ ธ.ก.ส.	3.91	มาก
4. ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการรับชำระหนี้เงินกู้ของพนักงานการเงิน	3.84	มาก
5. ความสะดวกรวดเร็วในการถอนเงิน	3.84	มาก
6. ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินกู้	3.78	มาก
7. ความหลากหลายของประเภทเงินฝากที่ตอบสนองต่อลูกค้า	3.66	มาก
8. ความหลากหลายขององค์กรธุรกิจอื่น ๆ ที่ ธ.ก.ส. สามารถรับชำระค่าสินค้าแทนได้	3.62	มาก
9. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ	3.56	มาก
10. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระหนี้	3.54	มาก
ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน		
1. การชี้แจง/ให้ข้อมูลการฝากเงิน ถอนเงิน รับชำระหนี้ และรับชำระค่าสินค้าและบริการ	4.09	มาก
2. ความซื่อสัตย์สุจริต	3.93	มาก
3. ธ.ก.ส. มีบัตรคิวไว้จัดลำดับก่อน หลัง	3.89	มาก
4. การให้ความช่วยเหลือแนะนำของพนักงาน ธ.ก.ส.	3.86	มาก
5. ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของพนักงาน ธ.ก.ส. ในการให้บริการ	3.82	มาก
6. มารยาทการพูดจาของพนักงาน ธ.ก.ส.	3.81	มาก
7. การยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน ธ.ก.ส. ขณะให้บริการ	3.80	มาก
8. ความรู้ความเข้าใจในการบริการต่าง ๆ ของพนักงาน ธ.ก.ส.	3.77	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับของความพึงพอใจ
9. ความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ	3.68	มาก
10. การกล่าวคำทักทายก่อนและหลังบริการ	3.66	มาก
11. การให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	3.64	มาก
สถานที่ติดต่อของธนาคาร		
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในอาคารสำนักงาน ธ.ก.ส.	4.26	มาก
2. ความสะอาดสวยงามภายในอาคารสำนักงาน ธ.ก.ส.	3.97	มาก
3. ความพร้อมของเอกสารประกอบการทำธุรกรรม เช่น ใบฝาก ใบถอน	3.96	มาก
4. การรักษาความสะอาดภายในอาคารสำนักงาน ธ.ก.ส.	3.89	มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์	3.86	มาก
6. ความสะดวกในการใช้บริการตู้ ATM	3.86	มาก
7. ความเพียงพอของที่นั่งรอ	3.81	มาก
8. ป้ายชื่อของธนาคารมีความชัดเจน เห็นได้ง่าย	3.78	มาก
9. ความพร้อมของแผ่นพับ ใบปลิว ข้อความประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ	3.75	มาก
10. สถานที่จอดรถกว้างขวาง	3.16	ปานกลาง

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับประเภทของบริการที่เลือกใช้

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ กับประเภทของบริการที่ถูกเลือกใช้ คือ บริการฝาก-ถอน/โอนเงิน ชำระหนี้เงินกู้ ชำระค่าสินค้าและบริการและด้านประกันภัย ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้ (ตารางที่ 4.10)

4.4.1 ปัจจัยทางด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมกับประเภทของบริการที่เลือกใช้ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการที่เลือกใช้ กล่าวคือ

1) เพศ

เพศมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการด้านชำระหนี้เงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ โดยเพศชายจะเป็นผู้เลือกใช้บริการด้านชำระหนี้เงินกู้มากกว่าเพศหญิง

เนื่องจากในสังคมไทยเพศชายเป็นหัวหน้าครอบครัว หน้าที่การตัดสินใจในการกู้เงินหรือหาเงินมาชำระหนี้ให้กับธนาคารจึงเป็นหน้าที่ของเพศชายโดยผู้ที่มาติดต่อธนาคารขอกู้เงินโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ดังนั้นเพศชายจึงมีค้ำประกันในการมาติดต่อธนาคารหรือขั้นตอนในการกู้เงินหรือชำระหนี้เงินกู้ ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการที่ใช้ด้านอื่น

2) อายุ

อายุมีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ โดยผู้ที่มีอายุ 50-59 ปี ใช้บริการด้านการชำระหนี้เงินกู้มากกว่าช่วงอายุอื่น เนื่องจากเกษตรกรในปัจจุบันมีอายุมากขึ้น คนอายุน้อยในปัจจุบันไม่นิยมทำอาชีพเกษตรกร เกษตรกรรุ่นนี้ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้ำของธนาคารมาแล้ว จึงมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระหนี้เป็นอย่างดี สำหรับอายุไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการที่ใช้ด้านอื่น

3) ระดับการศึกษา

การศึกษามีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ โดยคนจบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ใช้บริการด้านการชำระหนี้เงินกู้มากกว่าระดับการศึกษาอื่น เนื่องจากเกษตรกรส่วนหนึ่งที่มากู้เงินธนาคารที่มีอายุไม่มากนักหรือมาชำระเงินแทนบุคคลในครอบครัวของตนเองจะมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น คือจบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ทำให้เมื่อมาชำระหนี้เงินกู้จะมีความเข้าใจในอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดกับตนเอง ทำให้สามารถอธิบายกับคนในครอบครัวของตนเองได้ สำหรับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการที่ใช้ด้านอื่น

4.4.2 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ

พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.01$ โดยเกษตรกรเป็นอาชีพหลักที่ ร.ก.ส.ปล่อยกู้ สำหรับข้าราชการหรืออาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำการเกษตรเป็นหลักจะไม่ได้มากู้เงินที่ ร.ก.ส. แต่จะไปกู้เงินที่ธนาคารอื่น ดังนั้นเกษตรกรที่เป็นคนกู้จึงมักจะมาชำระหนี้ด้วยตนเองทำให้อาชีพนี้เลือกใช้บริการในด้านชำระหนี้มากกว่าอาชีพอื่น เช่น ค้าขายหรือรับจ้าง สำหรับอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการด้านอื่น คือการฝาก-ถอน/โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการรวมทั้งด้านทำประกันภัย

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจกับประเภท
บริการที่เลือกใช้

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่า χ^2	P-value
ฝาก-ถอน/โอนเงิน	1. เพศ	0.000	1.000
	2. อายุ	6.422	0.267
	3. การศึกษา	8.091	0.151
	4. อาชีพ	8.576	0.199
	5. รายได้	2.381	0.794
ชำระหนี้เงินกู้	1. เพศ	4.617	0.032*
	2. อายุ	14.925	0.011*
	3. การศึกษา	20.278	0.011*
	4. อาชีพ	34.057	0.000**
	5. รายได้	5.445	0.364
ชำระค่าสินค้าและบริการ	1. เพศ	3.375	0.066
	2. อายุ	4.977	0.419
	3. การศึกษา	8.191	0.146
	4. อาชีพ	5.632	0.466
	5. รายได้	9.202	0.101
ทำประกันภัย	1. เพศ	0.673	0.412
	2. อายุ	2.791	0.732
	3. การศึกษา	9.425	0.093
	4. อาชีพ	9.719	0.137
	5. รายได้	6.114	0.295

หมายเหตุ * มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

4.5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขา โศกโพธิ์ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ด้านสถานที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.11)

4.5.1 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ

1) ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารพบว่า ธ.ก.ส. มีบริการทางการเงินไม่ครบตามความต้องการของลูกค้า ร้อยละ 6.3 เนื่องจาก ธนาคารไม่มีระบบออนไลน์กับธนาคารอื่น ทำให้ไม่สามารถโอนเงินแบบออนไลน์ไปยังธนาคารอื่นได้ต้องใช้ระบบบาทเน็ตซึ่งเสียค่าธรรมเนียมแพงหรือโอนทาง ATM ถ้าบางคนที่ไม่มี ATM กับ ธ.ก.ส.จึงไม่ได้รับความสะดวก หรือการที่ระเบียบของธนาคารที่ใช้สมุดเงินฝากออมทรัพย์ถอนเงินต่างสาขาได้ไม่เกินวันละหนึ่งแสนบาทลูกค้าที่ทำธุรกิจจึงไม่ค่อยสะดวก

2) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลูกค้า ธ.ก.ส.มีปัญหาในการมาใช้บริการช่วงเที่ยง แล้วพนักงานการเงินเหลือแค่ 1 คน ทำให้บริการลูกค้าช้าเกินไป ร้อยละ 12.5 เนื่องจากนโยบายของธนาคารตอนเที่ยงให้หมุนเวียนกันไปพัก ทำให้พนักงานการเงินที่ให้บริการมีแค่ 2 คนต้องเหลือให้บริการแค่คนเดียวในช่วงเที่ยงซึ่งบางวันที่ลูกค้ามาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินหลายอย่าง เช่น รับเงินกู้แล้วเปิดบัญชีใหม่ หรือ ถอนเงินฝากเพื่อชำระหนี้เงินกู้ ทำให้ต้องทำงานหลายขั้นตอน จึงทำการให้บริการล่าช้า ปัญหาเสียงพนักงานพูดไม่ค่อยจะชัดเจน ร้อยละ 6.3 เนื่องจากพนักงานการเงินไม่พูดเสียงดังกับลูกค้า เกรงจะเป็นการพูดขู่ลูกค้าจึงต้องพูดกับลูกค้าเสียงเบา ๆ ปัญหาพนักงานบางคนไม่ค่อยสนใจลูกค้า ร้อยละ 6.3 เนื่องจากพนักงานบางคนไม่มีหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ทำให้บางครั้งพนักงานไม่ได้สนใจว่าลูกค้าจะมาติดต่อตนหรือไม่หรือบางคนกำลังยุ่งกับงานของตนเองซึ่งเป็นงานเอกสารจึงไม่ได้สนใจลูกค้า

3) ด้านสถานที่

ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขา โศกโพธิ์มีปัญหาด้านสถานที่จอดรถคับแคบ ร้อยละ 62.5 เนื่องจากไม่สามารถนำรถเข้ามาจอดในธนาคารได้ต้องจอดที่ถนนหน้าธนาคาร ซึ่งบริเวณนั้นมีร้านจำหน่ายทอง ชุปเปอร์มาร์เก็ต ทำให้มีรถจอดหนาแน่นในบริเวณนั้น ลูกค้าจึงไม่ได้รับความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถ และปัญหาลูกค้า ธ.ก.ส.ไม่ทราบวาสินเชื่ออยู่บริเวณไหนของธนาคาร ร้อยละ 6.3 เนื่องจากทางสาขา โศกโพธิ์มีการปรับปรุงสาขา แผนกสินเชื่อของสาขาอยู่บริเวณทางด้านหลังของธนาคารและอยู่บริเวณชั้น 2 ของธนาคารทำให้ลูกค้าที่ไม่ได้มาติดต่อธนาคารนาน ๆ ไม่ทราบว่าสินเชื่ออยู่ส่วนไหนของธนาคาร แต่ทางสาขาได้มีการติดป้ายบอกวาสินเชื่ออยู่ชั้น 2 ของธนาคาร

ตารางที่ 4.11 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

รายการ	จำนวน (n=16)	ร้อยละ
ปัญหา		
ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร		
1. มีไม่คอยครบตามความต้องการ	1	6.3
ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน		
1. พนักงานมีน้อยเกินไป โดยเฉพาะตอนพักเที่ยงเหลือแค่ 1 คน	2	12.5
2. การต้อนรับดีมากแต่เสียงที่พูดกับลูกค้าไม่ค่อยจะชัดเจน	1	6.3
3. พนักงานบางคนไม่ค่อยสนใจลูกค้า	1	6.3
ด้านสถานที่		
1. สถานที่จอดรถคับแคบ	10	62.5
2. ลูกค้าไม่ค่อยทราบว่าสินเชื่อยุ่บริเวณไหนของธนาคาร	1	6.3
ข้อเสนอแนะ		
ด้านพนักงาน		
1. พนักงานควรจะพักทหายให้ชัดเจนและเสียงดังมากกว่านี้	1	6.3
2. ธนาคารควรมีพนักงานเพิ่มมากกว่านี้ โดยเฉพาะตอนเที่ยงซึ่งลูกค้าที่ทำงานตามสถานที่ต่าง จะเข้ามาใช้บริการในช่วงนี้	1	6.3
3. พนักงานควรจะให้ความสนใจและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ในกรณี ที่ลูกค้าไม่เข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับธนาคาร	1	6.3
ด้านสถานที่		
1. ธนาคารควรปรับปรุงให้มีที่จอดรถสะดวกมากกว่านี้	1	6.3
2. สำหรับด้านสินเชื่อ ธนาคารควรมีป้ายบอกให้ลูกค้าทราบว่าสินเชื่อยุ่ส่วนไหนของธนาคาร		

4.5.2 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์

ผู้วิจัยได้สรุปโดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านพนักงาน (ตารางที่ 4.12)

1) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลูกค้า ธ.ก.ส. ต้องการให้พนักงานพักทหายให้ชัดเจนและเสียงดังกว่านี้ ร้อยละ 6.3 ลูกค้า ธ.ก.ส. ต้องการให้ธนาคารเพิ่มพนักงานมากกว่านี้ โดยเฉพาะตอนเที่ยงซึ่งลูกค้าที่ทำงานตามสถานที่ต่าง จะเข้ามาใช้บริการในช่วงนี้ ร้อยละ 6.3 แต่ทางสาขามีอัตราค่าจ้างพนักงานการเงิน

2 คน ทำให้ไม่สามารถเพิ่มพนักงานได้ตามที่ต้องการได้ และลูกค้า ธ.ก.ส. ต้องการให้พนักงานให้ความสนใจและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าไม่เข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับธนาคาร ร้อยละ 6.3

2) ด้านสถานที่

ลูกค้า ธ.ก.ส. ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงที่จอดรถให้มีความสะดวกมากกว่านี้ ร้อยละ 6.3 แต่เนื่องจากธนาคารมีพื้นที่จำกัด การขยายพื้นที่จอดรถจึงเป็นไปได้ยากลำบาก สำหรับด้านสินเชื่อลูกค้า ธ.ก.ส. ต้องการให้คิดปีย่าสินเชื่ออยู่ส่วนไหนของธนาคาร ร้อยละ 6.3 ทางธนาคารมีป้ายบอกลูกค้าไว้หน้าธนาคารแล้วว่าสินเชื่ออยู่ชั้น 2 ของธนาคาร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี สามารถสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ข้อจำกัดจากการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 2) ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 3) ความพึงพอใจของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการของ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ 4) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ และ 5) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้า โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามจากผู้เข้ามาใช้บริการ ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 160 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Statistic) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจและของลูกค้า ช.ก.ส.

ลูกค้า ช.ก.ส. เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.8 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 35 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.4 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตำบลโคกโพธิ์ ร้อยละ 26.3

ลูกค้า ช.ก.ส.มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.9 มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 5,001-10,000 บาท ต่อเดือน และ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 34.4 มีจำนวนลูกค้าของ ช.ก.ส. ในแต่ละครัวเรือน 1 คน ร้อยละ 66.3 มีบัญชีเงินฝาก ช.ก.ส.ในแต่ละครัวเรือน 1 บัญชี ร้อยละ 44.4

5.1.2 ลักษณะการใช้บริการ ช.ก.ส.

จากการศึกษาลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ช.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ พบว่าลูกค้า ช.ก.ส. มีลักษณะการใช้บริการดังนี้

1) ลักษณะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ธ.ก.ส.

ลูกค้า ธ.ก.ส. มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 42.5 มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 33.8 มีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง 5-10 นาที ร้อยละ 45 โดยลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. จากเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. มากที่สุดร้อยละ 64.4 โดยลูกค้าทั้งหมดมีการรับรู้ว่าการมีบริการฝากถอน-โอนเงิน รองลงมาทราบว่ามีบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 92.5

2) การรับรู้ถึงบริการของ ธ.ก.ส.ของลูกค้า

ลูกค้า ธ.ก.ส. เลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. เนื่องจากอยู่ใกล้บ้านมากที่สุด ร้อยละ 77.5 โดยลูกค้า ธ.ก.ส. รับรู้ถึงบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการว่า ธ.ก.ส. มีบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยหักจากบัญชีเงินฝากมากที่สุดร้อยละ 50.7 สำหรับบริการด้านประกันภัยลูกค้า ธ.ก.ส. รับทราบว่าไม่มี พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์มากที่สุด ร้อยละ 70.5 บริการด้านการเงินการธนาคารอื่น ๆ ลูกค้า ธ.ก.ส. รับทราบว่าไม่มีบริการโอนเงินต่างธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 70.8

3) ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส.

ประเภทของบริการที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้มากที่สุด คือ ฝากถอน/โอนเงิน ร้อยละ 97.5 ประเภทของเงินฝากที่ลูกค้า ธ.ก.ส. ฝากมากที่สุด คือ ออมทรัพย์ใช้สมุด เนื่องจากสามารถใช้บริการบัตร ATM ได้และสามารถนำสมุดไปถอนที่ ธ.ก.ส. ได้ทั่วประเทศ ร้อยละ 82.7 ด้านบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 32.0 มีการใช้บริการชำระเงินจากตัวแทนจำหน่ายสินค้ามากที่สุด เนื่องจากสินค้าประเภทขายตรงได้รับความนิยมในการหารายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ ร้อยละ 74.3 ใช้บริการ ด้านประกันภัยลูกค้า ธ.ก.ส. โดยทำ พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์มากที่สุด เนื่องจากทาง ธ.ก.ส. รับบริการต่อทะเบียนโดยทาง ธ.ก.ส. จะบริการนำทะเบียนรถลูกค้าไปต่อให้ที่ขนส่งจังหวัดปัตตานี ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกไม่ต้องเดินทางไปทำ พ.ร.บ.และต่อทะเบียนรถที่ปัตตานี บริการทางด้านการเงินการธนาคารอื่น ๆ ลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการโอนเงินต่างธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 70.8

นอกจากที่ ธ.ก.ส. แล้วลูกค้าของ ธ.ก.ส. ยังไปใช้บริการฝากเงินที่ธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ร้อยละ 60.0 เนื่องจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการบางส่วนยังรับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย สำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการนอกจาก ธ.ก.ส. แล้วยังไปใช้บริการที่ไปรษณีย์ ร้อยละ 65.6 เนื่องจากวิถีชีวิตของคนไทยที่ผูกพันกับไปรษณีย์ ในอดีตไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินจะโอนทางธนาคารที่ไปรษณีย์ ทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในการใช้บริการที่ไปรษณีย์ว่ามีความสะดวก สำหรับบริการด้านประกันภัย นอกจาก ธ.ก.ส. แล้วลูกค้า ธ.ก.ส. ใช้บริการที่ตัวแทนบริษัทประกันต่าง ๆ ซึ่งในโลกโพธิ์ไม่ค่อยมีตัวแทนทางด้านประกันภัย

สำหรับการบริการทางการเงินการธนาคารอื่น ๆ นอกจาก ธ.ก.ส.แล้วลูกค้าไปใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เช่น ออมสิน หรือ กรุงเทพ เป็นต้น

5.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขา โลกโพธิ์

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขา โลกโพธิ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงิน ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก และความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่อง ATM ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การชี้แจง/ให้ข้อมูลการฝากเงิน ถอนเงิน รับชำระหนี้และรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและการมีบัตรคิวไว้จัดลำดับก่อน-หลัง รวมทั้งด้านสถานที่ติดต่อของธนาคารมีความพึงพอใจระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การดูแลรักษาความปลอดภัยในอาคารสำนักงาน ความสะอาดสบายภายในอาคารและความพร้อมของเอกสารประกอบการทำธุรกรรม แต่ในด้านสถานที่จอดรถของธนาคารลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง เนื่องจาก สถานที่จอดรถของธนาคารมีความคับแคบ อีกทั้งไม่สามารถนำรถเข้ามาจอดข้างในธนาคารได้

5.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจกับประเภทของบริการที่ใช้

1) ปัจจัยทางด้านสังคม

จากการศึกษาพบว่าอายุ เพศ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการชำระหนี้เงินกู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทั้งด้านการฝากถอน/โอนเงิน ทำประกันส่วนบุคคลและรถ และชำระค่าสินค้าและบริการ

2) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ

จากการศึกษาพบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับการเลือกบริการการชำระหนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.01$ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการฝากถอน/โอนเงิน ทำประกันส่วนบุคคลและรถ และชำระค่าสินค้าและบริการ

5.1.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขา โลกโพธิ์

ลูกค้า ธ.ก.ส. ประสบปัญหาปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ลูกค้า ธ.ก.ส. คิดว่า ธ.ก.ส. มีผลิตภัณฑ์ไม่ค่อยครบตามความต้องการ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ช่วงพักเที่ยงมีพนักงานเหลือแค่ 1 คน ซึ่งลูกค้าคิดว่าน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งปัญหา การต้อนรับของพนักงานดีมากแต่เสียงที่พูดกับลูกค้าเบาเกินไปไม่ค่อยจะชัดเจน รวมทั้งพนักงานบางคนไม่ค่อยสนใจลูกค้า สำหรับด้านสถานที่ คือ สถานที่จอดรถของธนาคารคับแคบหาที่จอดรถในการที่จะเข้ามาใช้บริการยาก และไม่ทราบว่าสินเชื่อยุติบริเวณไหนของธนาคาร

จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ลูกค้า ธ.ก.ส. ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ทางด้านที่จอตลอดของธนาคารควรปรับปรุงให้มีที่จอตลอดสะดวกมากกว่านี้แต่เนื่องจากธนาคารมีข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ของธนาคารรวมทั้งความปลอดภัยของสถานที่จากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ทำให้ลูกค้าอาจไม่ได้รับความสะดวกในด้านนี้เท่าที่ควร หรือด้านสินเชื่อของธนาคาร ลูกค้า ธ.ก.ส. ได้ให้คำแนะนำว่าควรมีป้ายบอกให้ทราบว่าสินเชื่ออยู่ส่วนไหนของธนาคาร สำหรับด้านพนักงาน ลูกค้าได้แนะนำให้พนักงานทักทายให้ชัดเจนและเสียงดังมากกว่านี้ ในช่วงเที่ยงที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ได้แนะนำให้มีพนักงานเพิ่ม แต่ทางสาขามีข้อจำกัดของจำนวนพนักงานการเงินที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ที่มีแค่ 2 คน ทำให้ช่วงเที่ยงต้องเหลือแค่ 1 คน

5.2 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์จังหวัดปัตตานี จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าของ ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านการปฏิบัติของพนักงานและด้านสถานที่ติดต่อของธนาคารในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่จอตลอดของธนาคาร ซึ่งมีความพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะที่เห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร

1) ธนาคารควรมีการศึกษาว่าลูกค้าเงินฝากของธนาคารต้องการบริการเงินฝากแบบใด เพื่อจะได้ออกผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

1) ธนาคารควรมีการอบรมพนักงานการเงิน รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในการบริการลูกค้าด้วยใจ ถ้าเห็นลูกค้ามีปัญหาควรเข้าไปสอบถามว่ามาทำอะไร หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรหรือไม่

2) ธนาคารควรจัดการอบรมความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารไม่ว่าจะเป็นทางด้านเงินฝาก หรือประกันภัยต่าง ๆ ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถให้ข้อมูลหรืออธิบายตอบข้อซักถามลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ด้านการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

1) ธนาคารควรร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจให้มากขึ้น โดยการเพิ่มบริษัทที่ธนาคารเป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการได้มากขึ้น เช่น บริษัทโตโยต้าลีซซิ่ง บริษัทเฟิร์สช้อยส์ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้บริษัทได้อีกทางหนึ่งด้วย

2) ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ควมมีการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนเพื่อขยายลูกค้าในบริเวณเทศบาลตำบลโคกโพธิ์ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในเขตเทศบาลว่า ธ.ก.ส. ไม่ได้ปล่อยกู้ให้เกษตรกรอย่างเดียว แต่ทาง ธ.ก.ส. มีการฝากเงินและมีเงินฝากหลายรูปแบบ

3) ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ควมมีการติดป้ายหน้าธนาคารว่าชำระค่าสินค้าและบริการไม่ต้องรับบัตรคิว หรือบริเวณที่ลูกค้าเห็น ได้สะดวกพร้อมทำการติดป้ายสัญลักษณ์ของบริษัทที่ธนาคารรับชำระได้ เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าธนาคารเป็นตัวแทนรับชำระของบริษัทอะไรบ้าง

4) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการชำระหนี้ โดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกรควรมีการจัดเคาน์เตอร์บริการสินเชื่อที่บริเวณชั้น 1 เพื่อบริการในการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ยหรือหนี้สินของเกษตรกรเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระหนี้ และพนักงานสินเชื่อสามารถมาอธิบายได้อย่างละเอียดกว่าพนักงานการเงิน

5) ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการรวมทั้งทำประกันภัย โดยใช้สื่อโฆษณาการแจกของชำร่วยเพื่อดึงดูดใจให้คนมาใช้บริการ

6) ธ.ก.ส. ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังของพนักงานการเงินในสาขานาดกลาง เช่น สาขาโคกโพธิ์ควมมีพนักงานการเงินอย่างน้อย 3 คน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะเวลาพักเที่ยงจะได้เหลือพนักงานไว้บริการลูกค้า 2 คน

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบอุปสรรคและข้อจำกัดจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม โดยส่วนหนึ่งได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามในขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ แต่ลูกค้าบางคนบอกว่ามีธุระไม่สามารถตอบให้ได้ หรือแบบสอบถามมากเกินไป ไม่อยากตอบเป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีซึ่งผู้วิจัยต้องขอขอบคุณมาในโอกาสนี้ด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส. ดังนี้

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส.
2. ศึกษาถึงปัจจัยหรือเหตุผลอะไรที่ไม่เข้ามาใช้บริการ ธ.ก.ส. เพื่อธนาคารจะได้เข้าไปปรับปรุงหรือเข้าถึงลูกค้ากลุ่มนี้

3. ศึกษา หรือเปรียบเทียบความพอใจของลูกค้าเมื่อใช้บริการธนาคารของรัฐบาล
คือ ธ.ก.ส. ออมสิน หรือธนาคารอาคารสงเคราะห์

บรรณานุกรม

- ก้องเกียรติ รัชชวรงค์. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทดสอบตัวอย่างทางธรรมชาติและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ในศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2548
- คณิตา รัชตเศรษฐกุล. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2546
- คะนิงสุข นิลมาท. 2547. ทักษะคติของลูกค้าเงินฝากที่มีต่อการให้บริการในรูปแบบธนาคารพาณิชย์ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย : กรณีศึกษา สาขาสงขลา دارุสซาลิม อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2547
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2551ก. กิจกรรมของธนาคาร. [ออนไลน์]. URL: http://www.baac.or.th/index.php?content_id=10&content_group=1&content_group_sub=10&inside=1 [ค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2551]
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2551ข. รู้จัก ธ.ก.ส.. [ออนไลน์]. URL: <http://www.baac.or.th/content-about.php> [ค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2551]
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2551ค. บริการของธ.ก.ส.. [ออนไลน์]. URL: http://www.baac.or.th/index.php?content_group=4&content_group_sub=1&inside=1 [ค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2551]
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2552ก. บริการของธ.ก.ส.. [ออนไลน์]. URL: http://www.baac.or.th/index.php?content_group=4&content_group_sub=1&inside=1 [ค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2551]
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2552ข. รู้จัก ธ.ก.ส.. [ออนไลน์]. URL: <http://www.baac.or.th/content-about.php> [ค้นวันที่ 23 พฤษภาคม 2552]
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ม.ป.ป.. คู่มืองานคุณภาพ ธ.ก.ส..
- นพมาศ ชีระเวคิน. 2539. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บัณฑิต แก้วน้อย. 2546. ความพึงพอใจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2546

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปฏิพร เทพทอง. 2547. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปัตตานี. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์. 2547
- ปรัชญา เวสารัชช. 2540. เอกสารวิชาการ ในปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ชุดบริการ ประชาชนทำได้ไม่ยาก. กรุงเทพฯ : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์ จำกัด).
- ปริยาภัทร ชูทอง. 2551. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริหารงานของกลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิตพัฒนา 5.7.9 วัดเจริญภุมมา อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2551
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ. วรรณภา เชื้อพุดตาล. 2547. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. [ออนไลน์]. URL: [http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%](http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%[สืบค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2551])
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. “ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจประชาชาติธุรกิจ”, มติชน. 25 มีนาคม 2546, หน้า 20.
- พุทธิดา เมืองนองและคณะ. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางสะพานน้อย จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์. ปัญหาพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2549
- เพ็ญพร ฤทธิสมบัติชัย และสุธิพันธ์ วรรณชาติ. 2546. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการสินเชื่อ ของธ.ก.ส. ต่อการอำนวยความสะดวกของธ.ก.ส. สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ปัญหาพิเศษ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2546
- ระเบียบ ยุเด็น. 2543. ปัจจัยจูงใจในการรับบริการฝากเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขากันตัง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง. ปัญหาพิเศษ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2543
- วิจิตร จิตวสินกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา ถนนราชวงศ์. [ออนไลน์]. URL : <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%82%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2>. [สืบค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2551]
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล. 2550. เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชาวิธีวิจัยทางธุรกิจเกษตร.
 หลักสูตรปริญญาโท สาขาธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
 สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
 ศาสตร์.
 สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลาจำกัด.
 อัจฉรา คณารักษ์. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
 ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ธุรกิจเชียงราย [ออนไลน์].
 URL:<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%82%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2>. [สืบค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2551]
 อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ. 2551. “หัวใจของการบริการ”. ธ.ก.ส.. ฉบับที่379 (เมษายน 2551): 38-39

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

Questionnaires:

QNN.....

สถานที่.....

วันที่...../...../.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือประกอบการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเพื่อสารนิพนธ์ (Minor Thesis) สำหรับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยและเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามบนความเป็นจริง และโดยอิสระ ข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้า ธ.ก.ส.

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความในช่องว่างที่เกี่ยวกับข้อมูลของท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 – 29 ปี
 () 3. 30 – 39 ปี () 4. 40 – 49 ปี
 () 5. 50 – 59 ปี () 6. 60 ปี หรือมากกว่า

3. การศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกร () 2. รับจ้าง
 () 3. ค้าขาย () 4. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 () 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 6. ธุรกิจส่วนตัว
 () 7. อื่นๆ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้ทุกประเภท)

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 30,000 บาท
 () 5. 30,001 – 45,000 บาท () 6. 45,001 บาทขึ้นไป

6. ภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () 1. เขตเทศบาลตำบลโคกโพธิ์ () 2. ตำบลโคกโพธิ์
 () 3. ตำบลบางโกระ () 4. ตำบลท่าเรือ
 () 5. ตำบลนาเกตุ () 6. ตำบลทรายขาว
 () 7. ตำบลป่าบอน () 8. ตำบลช้างให้ตก
 () 9. อื่นๆ.....

7. ในครอบครัวของท่านเป็นลูกค้ารคส.จำนวน..... คน

8. ในครอบครัวของท่านมีจำนวนบัญชีเงินฝากกับรคส. บัญชี

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับ ธ.ก.ส. จากแหล่งใดบ้าง

- () 1. โทรทัศน์ () 2. วิทยุ
 () 3. หนังสือและวารสารต่างๆ () 4. เพื่อน/ญาติ
 () 5. เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. () 6. อื่นๆระบุ.....

10. ท่านรู้จักบริการใดบ้างของ ธ.ก.ส. จากข้อเหล่านี้(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ฝาก-ถอน () 2. ชำระหนี้เงินกู้
 () 3. ทำประกันส่วนบุคคลและรถ () 4. ชำระค่าสินค้าและบริการ
 () 5. สลากทวิสิน () 5. บริการด้านธุรกรรมการเงิน อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

11. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการของ ธ.ก.ส. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สะดวกเนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน
 () 2. ชอบความเป็นกันเองของพนักงาน
 () 3. มีญาติทำงานที่ ธ.ก.ส.
 () 4. มั่นใจในความมั่นคงของการฝากเงิน เนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐบาล
 () 5. อื่นๆ.....

12. ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1-5 ปี
 () 3. 6-10 ปี () 4. 11-14 ปี
 () 5. 15-20 ปี () 6. มากกว่า 20 ปี

13. ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ

- () 1. 1-2 วันต่ออาทิตย์ () 2. 3-4 วันต่ออาทิตย์
 () 3. ใช้บริการทุกวัน

14. ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

- () 1. ต่ำกว่า 5 นาที () 2. 5-10 นาที
 () 3. 11-15 นาที () 4. 16-20 นาที
 () 5. มากกว่า 20 นาที

15. ประเภทของบริการที่ใช้(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ฝาก-ถอน/โอนเงิน () 2. ชำระหนี้เงินกู้
 () 3. ทำประกันส่วนบุคคลและรถ () 4. ชำระค่าสินค้าและบริการ

16. ประเภทของเงินฝากที่ท่านฝากไว้กับ ธ.ก.ส. ประเภทใดบ้าง(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เงินฝากออมทรัพย์ใช้สมุด
- () 2. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค
- () 3. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- () 4. เงินฝากประจำ (3 เดือน , 6 เดือน , 12 เดือน)
- () 5. เงินฝากกระแสรายวัน
- () 6. สลากออมทรัพย์ทวีสิน/บัตรเพิ่มทรัพย์

17. นอกจากที่ ธ.ก.ส.แล้วท่านมีฝากเงินที่สถาบันการเงินอื่นหรือไม่

- () มี () ไม่มี

18. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ มีข้อใดบ้างที่ท่านทราบว่าธนาคารมีบริการเหล่านี้(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชำระค่าวงวดบริษัทเงินทุน เช่น ธนชาติ
- () 2. ชำระเงินจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า เช่น มีสทิน เอวอน ยูสตาร์
- () 3. ชำระค่าเช่าซื้อสินค้า เช่น บ.อออน บ.สยามคูโบต้าลิซซิ่ง บ.ปิดตานีลิซซิ่ง
- () 4. ชำระค่าลงทะเบียน เช่น ม.สุโขทัยธรรมมาราช
- () 5. ชำระเงินกู้ของธนาคารต่างๆ เช่น อาคารสงเคราะห์ ทิสโก้
- () 6. ชำระบัตรเครดิต เช่น กรุงไทย(KTC) กสิกรไทย HSBC สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย)
- () 7. ชำระค่าสาธารณูปโภคโดยหักจากบัญชีเงินฝาก เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน(TOT)
- () 8. ชำระค่าสาธารณูปโภคเงินสด เช่น ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS DTAC
- () 9. ชำระค่าเบี้ยประกันของบริษัทประกันภัย/ประกันชีวิต เช่น กรุงเทพประกันภัย

19. จากข้อ 18 ท่านเคยใช้บริการอะไรบ้าง

- () 1. ชำระค่าวงวดบริษัทเงินทุน เช่น ธนชาติ
- () 2. ชำระเงินจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า เช่น มีสทิน เอวอน ยูสตาร์
- () 3. ชำระค่าเช่าซื้อสินค้า เช่น บ.อออน บ.สยามคูโบต้าลิซซิ่ง บ.ปิดตานีลิซซิ่ง
- () 4. ชำระค่าลงทะเบียน เช่น ม.สุโขทัยธรรมมาราช
- () 5. ชำระเงินกู้ของธนาคารต่างๆ เช่น อาคารสงเคราะห์ ทิสโก้
- () 6. ชำระบัตรเครดิต เช่น กรุงไทย(KTC) กสิกรไทย HSBC สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย)
- () 7. ชำระค่าสาธารณูปโภคโดยหักจากบัญชีเงินฝาก เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน(TOT)
- () 8. ชำระค่าสาธารณูปโภคเงินสด เช่น ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS DTAC
- () 9. ชำระค่าเบี้ยประกันของบริษัทประกันภัย/ประกันชีวิต เช่น กรุงเทพประกันภัย

20. จากข้อ 18 นอกจากใช้บริการที่ ธ.ก.ส.แล้วท่านไปใช้บริการสถานที่ใดบ้าง
- () 1. ใช้บริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น ร้านค้าทั่วไป
- () 2. ใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
- () 3. ใช้บริการที่ไปรษณีย์
- () 4. ใช้บริการที่บริษัทอื่นๆ เช่น ไปชำระด้วยตนเองที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- () 5. อื่นๆ.....
21. ประกันเหล่านี้มีข้อใดบ้างที่ท่านทราบว่าทางธนาคารมีให้บริการแก่ลูกค้ารวมทั้งเคยใช้บริการของธ.ก.ส.หรือไม่
- () 1. พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และรถยนต์ () ใช้บริการ () ไม่ใช้บริการ
- () 2. ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล(PA) () ใช้บริการ () ไม่ใช้บริการ
- () 3. ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (ประเภท1 และ3) () ใช้บริการ () ไม่ใช้บริการ
- () 4. ประกันภัยโครงการรถจักรยานยนต์ () ใช้บริการ () ไม่ใช้บริการ
- () 5. ประกันอัคคีภัย () ใช้บริการ () ไม่ใช้บริการ
22. จากข้อ 21 นอกจาก ธ.ก.ส. แล้วท่านไปใช้บริการสถานที่ใดบ้าง
- () 1. ตัวแทนบริษัทประกันภัยต่างๆ () 2. อื่นๆ.....
23. บริการทางการเงินการธนาคารเหล่านี้ มีข้อใดบ้างที่ท่านทราบว่าธนาคารมีบริการเหล่านี้
- () 1. บริการโอนเงินต่างสำนักงาน(online)
- () 2. บริการโอนเงินต่างธนาคาร
- () 3. บริการออกหนังสือรับรองยอดเงินฝาก/หนังสือค้ำประกัน
- () 4. บริการรับ-จ่ายเงินนอกสถานที่
24. จากข้อ 23 ท่านเคยใช้บริการเหล่านี้อะไรบ้าง
- () 1. บริการโอนเงินต่างสำนักงาน(online)
- () 2. บริการโอนเงินต่างธนาคาร
- () 3. บริการออกหนังสือรับรองยอดเงินฝาก/หนังสือค้ำประกัน
- () 4. บริการรับ-จ่ายเงินนอกสถานที่
25. นอกจาก ธ.ก.ส.แล้ว ท่านใช้บริการในข้อ 23 ที่ใดบ้าง
- () 1. ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ () 2. อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์

ในการใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์ หัวข้อข้างล่างนี้ท่านมีความพึงพอใจในการบริการมากน้อยเพียงใด โดยให้ระดับ 5= มีผลมากที่สุด, 4= มีผลมาก, 3= มีผลปานกลาง, 2=มีผลน้อย, 1= มีผลน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงิน					
2. ความสะดวกรวดเร็วในการถอนเงิน					
3. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระหนี้					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ					
5. ความหลากหลายของประเภทเงินฝากที่ตอบสนองต่อลูกค้า					
6. ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก					
7. ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินกู้					
8. ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการรับชำระหนี้เงินกู้ของพนักงานการเงิน					
9. ความหลากหลายขององค์กรธุรกิจอื่นๆที่ ธ.ก.ส.สามารถรับชำระค่าสินค้าแทนได้					
10. ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ(ATM)ของธ.ก.ส.					

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน					
1. การชี้แจง/ให้ข้อมูลการฝากเงิน ถอนเงิน รับชำระหนี้ และรับชำระค่าสินค้า บริการ					
2. ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของพนักงาน ธ.ก.ส.ในการให้บริการ					
3. การให้ความช่วยเหลือแนะนำของพนักงาน ธ.ก.ส.					
4. มารยาทการพูดจาของพนักงานธ.ก.ส.					
5. ความซื่อสัตย์สุจริต					
6. ความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ					
7. การให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด					
8. ธ.ก.ส.มีบัตรคิวไว้จัดลำดับก่อน-หลัง					
9. ความรู้ความเข้าใจในบริการต่างๆ ของ พนักงานธ.ก.ส.					
10. การกล่าวคำทักทายก่อนและหลังบริการ					
11. การยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานธ.ก.ส.ขณะ ให้บริการ					
สถานที่ติดต่อของธนาคาร					
1. ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ ธ.ก.ส. สาขาโคกโพธิ์					
2. ความสะดวกสบายภายในอาคารสำนักงาน ธ.ก.ส.					
3. การรักษาความสะอาดภายในอาคาร สำนักงานธ.ก.ส.					

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในอาคารสำนักงานร.ก.ส.					
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง					
6. ป้ายชื่อของธนาคารมีความชัดเจน เห็นได้ง่าย					
7. ความเพียงพอของที่นั่งรอ					
8. ความพร้อมของเอกสารประกอบการทำธุรกรรม เช่น ใบฝาก ใบถอน					
9. ความพร้อมของแผ่นพับ ใบปลิว ข้อความประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ความรู้ต่างๆ					
10.ความสะดวกในการใช้บริการตู้ ATM					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร

ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการปฏิบัติของพนักงาน ช.ก.ส.

ปัญหา

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

ข้อเสนอแนะ

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

3. ด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร

ปัญหา

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

ข้อเสนอแนะ

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

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

น.ส.อัญชลา ขุนเศรษฐ์

ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวอัญชลา ขุนเศรษฐ์
วัน เดือน ปี เกิด	11 ตุลาคม 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน	90 ถนนดวงจันทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
ประวัติการศึกษา	- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต หาดใหญ่ 2545
สถานที่ทำงาน	- 2547 – 2548 พนักงานการเงิน 4 สาขาบางสะพาน สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ - 2549-ปัจจุบัน พนักงานการเงิน 5 สาขาโคกโพธิ์ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดปัตตานี