

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
เมษายน 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมษายน 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

CUSTOMER ' SATISFACTION OF LOANS SERVICE TOWARDS SERVICES QUALITY OF BANK  
FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES IN PHUKAMYAO BRANCH  
PHAYAO



An Independent Study in Partial Fulfillment of Requirements  
for the Master of Business Administration  
April 2019

Copyright of University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อดอกคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

ของ ชิปไตย ไชยองการ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ)

..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)



<b>เรื่อง:</b>	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า:</b>	ชิปโตย ไชยองการ, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา:</b>	รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชุตานติ
<b>คำสำคัญ</b>	ความพึงพอใจ, คุณภาพบริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา โดยสุ่มเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2561 สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากร และด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้วยสถิติ T-Test และ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรและด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51-60 ปี สถานภาพสมรส จบประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร (ทำนา) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500-5,000 บาท มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/ปี เลือกมาใช้บริการ เวลา 8.30-12.00 น. ใช้เวลาในการมาติดต่อธนาคาร 15-30 นาที ประเภทสินเชื่อที่ใช้คือ สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวนเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 50,000-150,000 บาท ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{x} = 4.54$ ) ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ( $\bar{x} = 4.41$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ( $\bar{x} = 4.37$ ) ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.35$ )

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรและด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ทั้งหมด 11 ตัวแปร พบว่า มี 2 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน ( $p=0.003$ ) และค่าเฉลี่ยในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน ( $p=0.024$ ) ทั้งนี้อีก 9 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ และจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**Title:** CUSTOMER ' SATISFACTION OF LOANS SERVICE TOWARDS SERVICES QUALITY OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES IN PHUKAMYAO BRANCH PHAYAO

**Author:** Thippatai Chaionghkan, Independent Study: M.B.A., University of Phayao, 2018

**Advisor:** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

**Keyword** Satisfaction, Service quality, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

#### ABSTRACT

The purpose of this research was to study the behavior of loans service users and the satisfaction of loans service users on the quality of services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phukamyao branch, Phayao Province in 5 dimensions. The population in this study consisted of 400 samples who were loans service users of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phukamyao branch, Phayao Province and they were selected by Accidental . Data were collected by questionnaire during April to May 2018. The statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The relationship between population, behavior and satisfaction of loans service users were tested by T-Test and One Way ANOVA (F-test) at a statistically significant level of 0.05.

The results of demographic and behavioral data analysis showed that majority of the respondents were male, with the aged between 51-60 years old . They were mostly married , and graduated primary education , farmers (rice farmers) , with average monthly income of 2,500 – 5,000 Baht . They came to the bank 1-2 times a year at 8.30 – 12.00 hrs. and spent 15 – 30 minutes . Types of loans used was loans for improving quality of life with amount of loan of 50,000 – 150,000 Baht . Overall satisfaction of loans service users on the quality of services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phukamyao branch, Phayao Province in 5 dimensions was the highest level ( $\bar{x} = 4.40$ ). When each dimension was considered, it was found that every dimension had the satisfaction at the highest level as follow: Tangibility of Service ( $\bar{x} = 4.54$ ), Reliability ( $\bar{x} = 4.41$ ), responsiveness ( $\bar{x} = 4.37$ ), assurance and empathy are equally ( $\bar{x} = 4.35$ ).

Results of hypothesis test on 11 variables to compare the demographic and behavioral differences of the loans service users with the satisfaction of the loans service users revealed that there were 2 variables at the statistical significance of 0.05 which was loans service users with different career had different satisfaction on service quality ( $p = 0.003$ ) and loans service users with different frequency of service had different satisfaction on service quality ( $p = 0.024$ ). The other 9 variables included gender, status, education level, monthly income, time to get the service, time spent in using service, type of loans, and amount of loan did not have statistical significance of 0.05 which means the satisfaction on service quality were not different.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชุตานติ อาจารย์ที่ปรึกษาคณะอาจารย์กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อคิดเห็นต่าง ๆ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องข้อมูลวิจัย อาจารย์ผู้ดูแลหลักสูตร อาจารย์ผู้สอนที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ สามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

อนึ่ง หากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป

ธิปไตย ไชยองการ



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ .....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	14
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .....	15
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	34
ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ .....	34
ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ.....	37
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ .....	41
ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ .....	48
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรและ ด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ .....	53
บทที่ 5 บทสรุป.....	71
สรุปผลการวิจัย .....	71
อภิปรายผลการวิจัย .....	78
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม .....	97
บรรณานุกรม .....	98
ประวัติผู้วิจัย .....	101

## สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	34
ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	35
ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	35
ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	36
ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..	37
ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ.	37
ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ .....	38
ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ .....	38
ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกรรมด้าน สินเชื่อของผู้ใช้บริการ .....	39
ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ใช้บริการ รวมทุกประเภท .....	40
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ .....	41
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ .....	42
ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ.....	43
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า .....	44

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า.....	45
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า .....	46
ตาราง 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ .....	48
ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ .....	49
ตาราง 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า .....	50
ตาราง 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า.....	51
ตาราง 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า .....	52
ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ .....	54
ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามอายุ.....	55
ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามสถานภาพ .....	56
ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามระดับการศึกษา .....	57
ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามอาชีพ .....	59
ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	61

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ .....63

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับ ความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....65

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีต่อคุณภาพการบริการจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ .....66

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของ  
 ผู้ใช้บริการ .....67

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับ ความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการจำแนกตามจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ.....69

ตาราง 34 แสดงสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรกับ ความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของ ธ.ก.ส. สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ..... 74

ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านพฤติกรรมการกับ ความพึง  
 พอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธ.ก.ส.สาขาภูกามยาวจังหวัดพะเยา .76



## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา .....8



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น ทั้งธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ องค์กรที่จะอยู่รอดจำเป็นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว ซึ่งต่างมีการปรับนโยบายการแข่งขัน โดยเฉพาะการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปในเรื่องของคุณภาพการบริการเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อ ดังนั้น ธนาคารต่าง ๆ จึงมีการพัฒนากิจกรรมเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเฉพาะกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในตัวบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ที่ทางธนาคารต่าง ๆ ใช้ในการรักษาลูกค้าของตนเอง และสร้างฐานลูกค้าใหม่ โดย ธ.ก.ส. เป็นธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ มีแหล่งเงินทุนจากผู้ฝาก และเงินกู้จากลูกค้าในสัดส่วนที่สูงกว่าเงินงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐมาก จำเป็นต้องพึงพาลูกค้าในการดำเนินกิจการของธนาคาร จากสภาวะปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูง ทำให้ ธ.ก.ส. ได้รับผลกระทบจากสภาวะเช่นนี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทางธนาคารจึงจำเป็นต้องรักษาลูกค้าของตนเองและสร้างฐานลูกค้าใหม่เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารงานของธนาคารและการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว

ทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก โดยได้นำระบบงานคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร การปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาให้ การบริการของทุกส่วนงานไปสู่คุณภาพในระบบ ISO 9001:2000 และตั้งแต่ปีบัญชี 2550 จนถึงปัจจุบัน ธ.ก.ส. ได้มีนโยบายให้นำระบบงานคุณภาพดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการ บริหารการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถ พัฒนาการให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าได้ โดยการ ประกาศนโยบายคุณภาพ “มุ่งให้บริการ ด้านงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า” และให้

ทุกส่วนงานถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัติระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550)

ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นเพียงสาขาหน่วยย่อยและอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสาขาใหญ่จังหวัดพะเยา และหลังจากได้ก่อตั้งมาไม่นานเริ่มมีผลประกอบการที่ดีและเจริญเติบโตขึ้นจนในปี พ.ศ. 2552 จึงได้เลื่อนฐานะจากสาขาหน่วยย่อยมาเป็นสาขาหลักที่ไม่ได้ขึ้นตรงต่อสาขาใหญ่จังหวัดพะเยา โดยตลอดมาได้มีการดำเนินการตามนโยบายของทาง ธ.ก.ส. เรื่อยมา เช่น นโยบายคุณภาพ “มุ่งให้บริการ ด้านงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า” รวมถึงนโยบายของรัฐบาล ทำให้แนวโน้มของทั้งจำนวนเงินฝากและเงินกู้มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างสถิติข้อมูล เงินฝากและเงินกู้ย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559 พบว่า มีข้อมูลสินเชื่อเงินกู้ที่เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555-2558 ถึงร้อยละ 119 (แต่ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนเงินด้านสินเชื่อลดลงเนื่องจากเกษตรกรได้รับผลกระทบจาก เศรษฐกิจของประเทศที่ชะลอตัวจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ขยายตัวต่ำและเผชิญความเสี่ยงหลายประการ เช่น การเลือกตั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา และภัยธรรมชาติที่กระทบต่อการเพาะปลูกภาคการเกษตร ส่งผลให้เกษตรกรเข้ามาใช้บริการทางด้านสินเชื่อกับทางธนาคารลดลง) ดังสถิติข้อมูลด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559 คือ 148,580,684 บาท, 159,513,028 บาท, 205,959,282 บาท, 325,052,625 บาท และ 187,878,285 บาท ตามลำดับ ส่วนข้อมูลทางด้านเงินฝากมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอยู่ประมาณร้อยละ 17 ดังสถิติข้อมูลด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาวจากปี พ.ศ. 2555-2559 คือ 471,295,030 บาท, 464,740,176 บาท, 492,181,046 บาท, 531,698,169 บาท และ 552,425,255 บาท ตามลำดับ (อ้างอิงจากข้อมูลในระบบ CBS ของธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว ณ วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2560)

แต่หากพิจารณาจากข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคาร ผ่านระบบรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (Voice Of Customer หรือ VOC) จากสถิติในปี พ.ศ. 2560 (ข้อมูลของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว จากระบบ CBS ของธนาคาร ณ วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2560) พบว่า ยังมีข้อร้องเรียนผ่านระบบ Voice Of Customer ถึง 11 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการของพนักงาน เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจจ่ายสินเชื่อล่าช้า การบริการที่ล่าช้าไม่สะดวกในการรับบริการ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จากปัญหาที่พบถึงแม้จะเป็นปัญหาที่พบเพียงส่วนน้อย แต่ก็ถือได้ว่าเป็นปัญหาที่บั่นทอนคุณภาพบริการและความเจริญก้าวหน้าของกิจการธนาคารได้ และเป็นปัญหา

ที่ธนาคารควรจะให้ความสำคัญ และพยายามหาทางแก้ไขปัญหานั้นให้ลดน้อยลงและหมดไปในที่สุด

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา เนื่องจากผลประกอบการหลักของธนาคารมาจากลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งมีผลต่อการเติบโตของธนาคาร โดยผลการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา อันจะนำไปสู่การให้บริการที่สนองความต้องการลูกค้าได้อย่างดีที่สุดใน และด้วยคุณภาพสูงสุด ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปปรับใช้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอื่น ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมเป็นอย่างมาก

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

#### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

สมมติฐานที่ 11 จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

**ประชากร** คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา จำนวน 3,468 ราย (ข้อมูลจำนวนลูกค้ำ ผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ณ สิ้นเดือน มีนาคม พ.ศ. 2560 จากระบบ Core Bank System: CBS)

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2561 กลุ่มตัวอย่างได้จากการเปิดตารางของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 358 ตัวอย่าง และผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการประมวลผล โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้ำที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

2. **พื้นที่ในการศึกษา** คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา  
ภูเก็ลยว จังหวัดพะเยา

3. **ระยะเวลาในการศึกษา** คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน  
เมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2561

4. **ตัวแปรที่ศึกษา** ประกอบด้วย

#### 4.1 ตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่

4.1.1 ด้านประชากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1.2 ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย

- 1) ความถี่ที่มาใช้บริการ
- 2) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ
- 3) ระยะเวลาที่มาใช้บริการ
- 4) ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ
- 5) จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ

4.2 **ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา  
ภูเก็ลยว ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย

4.2.1 สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ประกอบด้วย

- 1) อาคารสถานที่ที่กว้างขวาง เป็นสัดส่วน
- 2) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 3) สถานที่จอดรถมีเพียงพอ
- 4) ภายในอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ
- 5) ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ
- 6) ที่นั่งลูกค้าขณะรอรับบริการมีเพียงพอ
- 7) มีการจัดบัตรคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อ

8) มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของทาง  
ธนาคารหาดูได้ง่ายและมีความชัดเจน

9) ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อได้สะดวก

10) มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์

11) ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร เช่น เสียงรถยนต์วิ่ง

12) มีเครื่องมือและอุปกรณ์บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ

#### 4.2.2 ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

1) พนักงานมีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

2) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อ

3) พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

4) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

5) พนักงานมีความรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ

6) ข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานเข้าใจง่าย ถูกต้อง

ครบถ้วน

7) พนักงานสามารถตอบคำถามของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้

อย่างถูกต้องแม่นยำ

8) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้

อย่างถูกต้องรวดเร็ว

9) อุปกรณ์ เครื่องมือ พร้อมใช้งานเสมอ

#### 4.2.3 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย

1) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

2) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการโดยไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการ

ด้านสินเชื่อรอนาน

3) พนักงานมีหน้าที่ยิ้มแย้มและเต็มใจในการให้บริการ

4) พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

5) พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร

6) พนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เมื่อผู้ใช้บริการ

ด้านสินเชื่อมีข้อสงสัยหรือปัญหา ได้เป็นอย่างดี

7) พนักงานทักทายผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้วยกริยามารยาทที่สุภาพ

อ่อนโยน

8) พนักงานให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว

#### 4.2.4 การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) ประกอบด้วย

- 1) พนักงานแจ้งข้อมูลด้านสินเชื่อที่ชัดเจน และถูกต้อง
- 2) พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งลูกค้าไว้
- 3) พนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง โดยไม่มีข้อผิดพลาด
- 4) พนักงานสามารถชี้แจงข้อสงสัยหรือปัญหาด้านสินเชื่อได้อย่าง

ชัดเจนและถูกต้อง

- 5) พนักงานให้คำแนะนำผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง

เหมาะสม

- 6) มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร

#### 4.2.5 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่

ลูกค้า (Empathy) ประกอบด้วย

- 1) พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อทุกครั้ง

ที่มาใช้บริการ

- 2) จำนวนพนักงานในการให้บริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอ

- 3) พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

- 4) มีการกล่าวขอบคุณ ครบ/ค้ะ กับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อหลังจาก

ให้บริการเสร็จสิ้น

- 5) เวลาในการเปิด - ปิดทำการ (08.30-16.30 น.) เหมาะสม

- 6) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการใหม่ ๆ ของธนาคารทางสื่อต่าง ๆ

ให้ลูกค้ารับรู้เป็นประจำ

- 7) พนักงานให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

- 8) มีขั้นตอนในการให้บริการด้านสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน

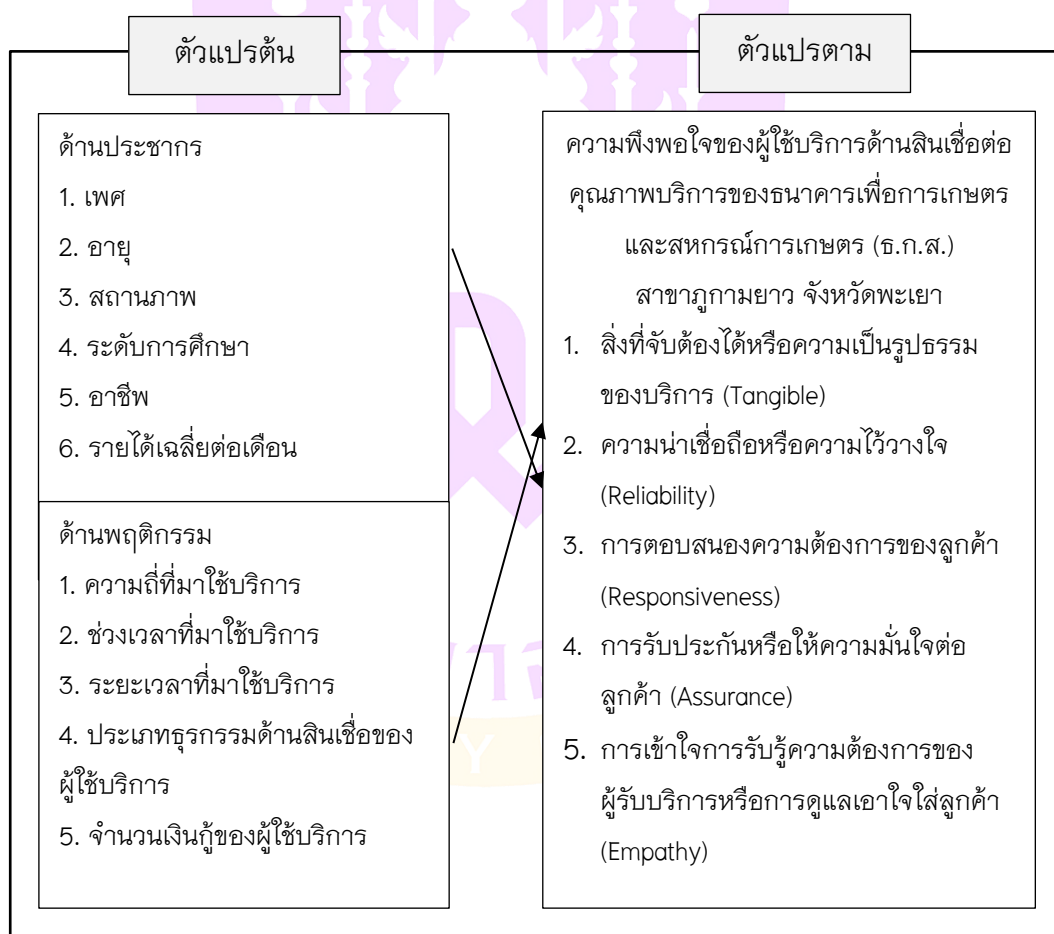
- 9) มีการให้บริการด้านสินเชื่อเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990 อ้างอิงใน อุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์, ธีรธนิษฐ์ คิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง 2555, หน้า 76) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านประชากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ ความถี่ที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (3) การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (4) การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีรายละเอียด ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา โดยมีคำจำกัดความ ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการด้านสินเชื่อและบริการอื่น ๆ จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

**ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ** หมายถึง ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สินเชื่อสานฝันเกษตรกรรุ่นใหม่ สินเชื่อ Smart Farmer สินเชื่อเพื่อผู้ใช้บริการเงินฝากกับ ธ.ก.ส. สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สินเชื่อผู้ประกอบการ และสินเชื่อเงินค้ำ A-CASH เป็นต้น

**คุณภาพบริการ** หมายถึง สิ่งที่ทำให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว โดยวัดคุณภาพการบริการจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. สิ่งที่ต้องจับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ที่ให้แก่ผู้รับบริการ โดยแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบาย และมีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของทางธนาคารหาดูได้ง่ายและมีความชัดเจน เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถความชำนาญ ในการให้บริการด้านสินเชื่อ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งลูกค้าไว้ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) ผู้ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อโดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

**พฤติกรรมการใช้บริการ** หมายถึง การแสดงออกของลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการตัดสินใจเลือก การใช้บริการ และการประเมินผล รวมไปถึงกระบวนการต่าง ๆ ในการตัดสินใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ประกอบด้วย ช่วงเวลาในการใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการ เป็นต้น

**ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)** หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว เลขที่ 239 หมู่ที่ 10 ตำบลดงเจน อำเภอภูกามยาว จังหวัดพะเยา

### **ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย**

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา
2. ได้ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการที่สนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีที่สุด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมิภาคยาว จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทบทวนวรรณกรรม บทความ ตำราทางวิชาการ ทฤษฎี แนวคิด และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ และได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
5. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมิภาคยาว จังหวัดพะเยา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน (2554, สื่อออนไลน์) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก, ชอบใจ

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร (2556, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ และได้สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

กัลยา แจ่มแจ่ม (2549, หน้า 20) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจเอาไว้ว่า ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง “บุคคล” ในที่นี้คือผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และ “สิ่งที่ต้องการ” คือบริการหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านสินเชื่อและด้านต่าง ๆ ของทาง ธ.ก.ส. (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, ฝ่ายแผนงานเศรษฐกิจรายสาขา, 2540, หน้า 3)

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ (มหาวิทยาลัยนเรศวร, สำนักงานอธิการบดี, กองแผนงาน, ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556, หน้า 15)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง ถูกใจตามที่ต้องการ เป็นความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กลุ่มงานกิจการนักศึกษา, สำนักงานกิจการนักศึกษา, 2554, หน้า 6) คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง

2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

คุณภาพบริการ ตามแนวคิดของ ภาวิณี ทองแย้ม (2560) ได้นิยามว่า คุณภาพบริการ มีส่วนในการสร้างคุณค่าตราสินค้าจากความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยความพึงพอใจเกิดจากความประทับใจในการได้รับบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวัง คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน เป็นบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความภักดีสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ในระยะยาว คุณภาพการบริการเป็นการตอบสนองความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นภายใต้ภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงของแต่ละธุรกิจ การยกระดับคุณภาพการบริการ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ควรนำมาใช้ในธุรกิจเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

คุณภาพการบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ ได้นิยามว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือ ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ เป็นการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร ซึ่งขึ้นอยู่กับช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริง การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้ใช้บริการนั่นเอง (Parasuraman et al., 1990 อ้างอิงใน อุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์, 2555, หน้า 76) และพาราสุรามานและคณะ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพ

การให้บริการโดยการวิจัยคุณภาพแบบเชิงกลุ่ม โดยประกอบด้วย 5 ปัจจัย ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย

1. สิ่งที่ต้องจับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ที่ให้แก่ผู้รับบริการ โดยแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความ สะอาด สะดวก สบาย และมีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของทางธนาคารหาดูได้ง่ายและมีความชัดเจน เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการด้านสินเชื่อ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งลูกค้าไว้ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) ผู้ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อโดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล ซึ่งโดยสรุปคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้โดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เบญจมาศ ศรีอมรรตกุล, 2559, หน้า 29)

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ และพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการบริโภคของบุคคล และหมายรวมไปถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมหรือการกระทำ เช่น อิทธิพลส่วนบุคคล อิทธิพลจากกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอันเป็นผลมาจาก

การปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้บริโภค (Consumers) เป็นบุคคลที่มีความจำเป็นหรือความต้องการและมีความพยายามที่จะแสวงหาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นหรือความต้องการของตนเองหรือของครอบครัวที่มีอยู่ ผู้บริโภคจึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งสิ่งแรกที่สุดของการพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคก็คือ การทำความเข้าใจตัวผู้บริโภคและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างขั้นตอนของกระบวนการบริโภคผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค (ภาวโรจน์ ภาณุจนาภา, 2558, หน้า 2-4)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าหรือบริการทางเศรษฐกิจ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้น (สมจิตร ล้วนจำเริญ, 2538, หน้า 6)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการซื้อและการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อสนองความพึงพอใจตามความต้องการของผู้บริโภค (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, 2553, หน้า 5-9)

Schiffman&Kanuk ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การใช้ การซื้อ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา (Schiffman and Kanuk, 1994 อ้างอิงใน อัญชญา สายสนั่น ณ อยุธยา, 2558, หน้า 27)

การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือเกินความต้องการ สามารถสร้างความพึงพอใจต่อบริการนั้นได้ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น โดยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการบริการได้ (Cronin and Taylor, 1992 อ้างอิงใน ชัชวาล ทัตติวิช, 2554)

### **ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**

ในปลายสมัยรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นักปราชญ์ราชบัณฑิตสมัยนั้นได้มีความคิดจัดตั้งธนาคารของชาวไร่ ชาวนา หรือ “ธนาคารการเกษตร” ขึ้นเพื่อช่วยปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกร เนื่องจากเกษตรกรไม่มีเงินทุนพอเพียง จึงต้องกู้ยืมเงินทุนจากเอกชนโดยเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง ทำให้มีหนี้สินพอกพูน วัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งที่สนับสนุนให้มีการจัดตั้ง ธนาคารเกษตรกรขึ้นในสมัยนั้น ก็เพื่อให้ความช่วยเหลือทาง

ด้านการเงินแก่เกษตรกรเมื่อประสบภัยธรรมชาติ เพราะว่าเกษตรกรมักประสบภัยธรรมชาติติดต่อกันจนยากที่จะฟื้นตัว

ในช่วงนั้นรัฐบาลมีปัญหาด้านเงินลงทุนในการจัดตั้งธนาคารอันเนื่องมาจากทองพระคลังมีเงินจำกัด ประกอบกับมีสหกรณ์การเกษตรในรูปของสหกรณ์เงินทุนอยู่แล้ว ซึ่งอาศัยเงินทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัมมาจล จำกัด และพระคลังออมสินเกษตรกรที่เป็นสมาชิกก็ได้อาศัยเงินทุนหมุนเวียนจากธนาคารสหกรณ์เพื่อนำไปใช้ลงทุนประกอบอาชีพทางการเกษตรของตน ความคิดที่จะตั้งธนาคารการเกษตรในครั้งนั้นจึงล้มเลิกไป จนกระทั่งปี พ.ศ. 2490 เมื่อกิจการสหกรณ์เติบโตใหญ่มากขึ้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกแก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทยขณะนั้น ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ดำเนินงานให้กู้แก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ให้กู้เงินแก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้นแต่เกษตรกรรายอื่นที่ไม่ได้เป็นสมาชิกอีกจำนวนมากที่ต้องการกู้ ซึ่งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจที่ให้กู้ได้
2. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบระยะยาว หรือปานกลาง แต่เกษตรกรต้องการเงินกู้ระยะสั้น เพื่อผลิตผลระยะสั้น
3. งานส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการสหกรณ์คือการเก็บรักษาให้ความสะดวกในการเบิกจ่ายและรักษาสมัตตบัญญัติเท่านั้น ธนาคารไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาค่าขอกู้อันเป็นหน้าที่ของผู้ให้กู้ยืมเงินอย่างแท้จริง
4. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์มิได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ และไม่มีหน่วยงานใดที่ทำหน้าที่นี้
5. การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อสหกรณ์ ยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศจึงเป็นเหตุให้กำลังเงินของธนาคารไม่เพียงพอ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรทั้งทางตรงและผ่านสถาบันเกษตรกร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2561, สือออนไลน์)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ

1.1 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม

1.2 ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้

1.3 พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

1.4 ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

2. ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

**บทบาทของ ธ.ก.ส. ในแต่ละช่วงมีดังนี้**

**ทศวรรษที่ 1 (พ.ศ. 2509–2519) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ยืมในระบบ**

ในทศวรรษแรก ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตรายละขั้น และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ยืมในระบบ โดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน โดยใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร

**ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ. 2520–2529) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร**

ช่วงทศวรรษที่ 2 ธ.ก.ส. ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นโดยการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสด เพื่อให้เกษตรกรเบิกรับเงินกู้โดยสะดวก และเริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเชื่อมโยงตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลทางการเกษตร ตลอดจนการรับจำนำข้าวเปลือก

**ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2530–2539) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน-ก่อตั้งสถาบันเกษตรกร**

ช่วงทศวรรษที่ 3 ได้พยายามขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้นโดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส. จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว อาทิ การแปรรูปการผลิตช่วงสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร ขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ำรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้ำ ธ.ก.ส.(สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้ำในการสร้างอำนาจต่อรองทาง

การตลาดและได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

**ทศวรรษที่ 4** (พ.ศ. 2540–2549) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท

ช่วงทศวรรษที่ 4 ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขอแก้ไข พ.ร.บ. ของ ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต ตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้า เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเพียงพอและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแลและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2542 ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งกองทุนขึ้นโดยใช้ชื่อว่า กองทุนธนาคารอิสลาม (Islamic Banking Fund) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามและสามารถดำเนินการภายใต้กรอบ พ.ร.บ. ธ.ก.ส.

**ทศวรรษที่ 5** (พ.ศ. 2550–ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย

เข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับการกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้องและสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกัน ทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มุ่งมั่นต่อพันธกิจที่มีต่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรและเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืน

จากจุดเริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 จนกระทั่งปัจจุบันปี พ.ศ. 2561 ธ.ก.ส. ได้ก้าวเข้าสู่ปีที่ 52 ด้วยรากฐานที่มั่นคงและมีแนวทางการขับเคลื่อนภารกิจที่ยั่งยืน โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์สำหรับการดำเนินงานเอาไว้

### วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

### พันธกิจ (Mission)

เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธ.ก.ส. ได้กำหนดพันธกิจสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการทางการเงินครบวงจรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
2. พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชนและสถาบันเกษตรกร อย่างเกื้อกูล แบ่งปันและเป็นธรรม
3. บริการการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน
4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ
5. มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคงและยั่งยืน

### ค่านิยม (Core Values)

ธ.ก.ส. ยึดหลัก SPARK ในการบริหารงานเพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบต่อองค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งประกอบด้วย

Sustainability (S) ความยั่งยืนทั้งองค์กร พนักงาน เกษตรกร ผู้ถือหุ้น สังคมและสิ่งแวดล้อม

Participation (P) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Accountability (A) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการและพนักงาน

Respect (R) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น

Knowledge (K) การส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรมให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

## ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นเพียงสาขาหน่วยย่อยและอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ สาขาใหญ่จังหวัดพะเยา และหลังจากได้ก่อตั้งมาไม่นานทางธนาคารเริ่มมีผลประกอบการที่ดี และเติบโตขึ้นมาก จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2552 จึงได้เลื่อนฐานะจากสาขาหน่วยย่อยมาเป็นสาขาหลักที่ไม่ได้ขึ้นตรงต่อสาขาใหญ่จังหวัดพะเยา ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 239 หมู่ที่ 10 ตำบลงเจน อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา (ปรารธนา ชูรงาน, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2561)

บนเนื้อที่ 1 ไร่ 1 งาน 30 ตารางวา ที่ทำการเป็นอาคาร 3 ชั้น ชั้นที่ 1 เป็นที่ทำการ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน (ฝาก-ถอน)

ชั้นที่ 2 เป็นที่ทำการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางด้านสินเชื่อ บริการจัดทำสัญญากู้เงินประเภทต่าง ๆ

ชั้นที่ 3 เป็นห้องประชุมและห้องพักของพนักงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว มีจำนวนพนักงาน ทั้งหมด 13 คน ผู้ช่วยพนักงาน 2 คน ลูกจ้างทำความสะอาด 1 คน และ เจ้าหน้าที่ รปภ. อพศ. 3 คน เวลาทำการของธนาคาร เริ่มตั้งแต่ 08.30 น.-15.30 น. (ธุรกรรมทางการเงิน) และ 08.30 น.-16.30 น. (ด้านสินเชื่อ)

ปัจจุบันลูกค้าของธนาคารมีจำนวนทั้งสิ้น 5,138 ราย จำแนกตามประเภทของลูกค้า ของธนาคารได้ 2 ประเภท คือลูกค้าเงินฝาก 1,670 รายและลูกค้าเงินกู้ 3,468 ราย

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา มีดังนี้

1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ
  - 1.1 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม
  - 1.2 ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้
  - 1.3 พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร
  - 1.4 ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

2. ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

#### **วิสัยทัศน์ของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว**

“เป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานบริการด้วยใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพัฒนาสังคม อย่างยั่งยืน”

#### **พันธกิจของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว**

1. ให้บริการสินเชื่อเชิงรุก ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพอย่างมีคุณภาพ
2. บริหารจัดการเงินฝากให้เพียงพอกับปริมาณสินเชื่อ โดยมีต้นทุนที่เหมาะสมและดูแลการบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
3. บริหารจัดการควบคุมพัฒนาคุณภาพหนี้ตามศักยภาพของลูกค้า
4. บริหารจัดการการเรียนรู้ให้กับลูกค้าและชุมชน ทั้งด้านการผลิต การตลาด สิ่งแวดล้อม ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
5. เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานและทีมงานเพื่อรองรับกับภารกิจหลักของธนาคาร
6. มุ่งมั่นหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### **ภารกิจของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว**

ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผน ควบคุม กำกับดูแล ประสานงาน ติดตามและประเมินผล ปฏิบัติการตามแผนงานธุรกิจ ปฏิบัติงานและวิเคราะห์สินเชื่อทุกประเภท งานเงินฝากและรายได้ค่าธรรมเนียม งานบริหารเงินสด งานตรวจสอบงานบริหารความเสี่ยง งานพัฒนาฐานลูกค้าในเมืองและชนบท งานมวลชนสัมพันธ์ งานปรับปรุงโครงสร้างหนี้ค้างชำระและหนี้ด้อยคุณภาพ งานบริหารจัดการสินทรัพย์ที่ได้จากการชำระหนี้ งานบัญชีและงบประมาณ งานบริหารการเงิน งานเงินฝาก งานจัดซื้อจัดจ้าง งานบริหารสิ่งหาริมทรัพย์ และอสังหาริมทรัพย์ สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยในอำเภอภูพานยาว

ตลอดมา ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว ได้มีการดำเนินการตามนโยบายของทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเรื่อยมา ซึ่งทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก โดยได้นำระบบงานคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่คุณภาพใน

ระบบ ISO 9001:2000 และตั้งแต่ปีบัญชี 2550 จนถึงปัจจุบัน ๓.ก.ส.สาขาอุทกศาสตร์ ได้นำนโยบายระบบงานคุณภาพดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาการให้บริการของทุกส่วนงานไปสู่การสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าได้ โดยการประกาศนโยบายคุณภาพ “มุ่งให้บริการ ด้านงานคุณภาพ สนองความต้องการลูกค้า” ซึ่งทำให้แนวโน้มของทั้งจำนวนเงินฝากและเงินกู้มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา (แผนธุรกิจ ๓.ก.ส. สาขาอุทกศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. 2560)

### **บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุทกศาสตร์**

#### **1. บริการเงินฝาก ได้แก่**

- 1.1 เงินฝากออมทรัพย์
  - 1.1.1 เงินฝากออมทรัพย์ (ไม่ใช้สมุดฯ)
  - 1.1.2 เงินฝากออมทรัพย์ (ใช้สมุดฯ)
  - 1.1.3 เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค
  - 1.1.4 เงินออมทรัพย์ พิเศษ
  - 1.1.5 เงินฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน
- 1.2 เงินฝากประจำ
  - 1.2.1 เงินฝากประจำ (ใช้ใบรับฝาก)
  - 1.2.1 เงินฝากประจำ (ใช้สมุดฯ)
- 1.3 เงินฝากกระแสรายวัน
  - 1.3.1 เงินฝากกระแสรายวัน-เช็ค

#### **2. บริการด้านเงินกู้**

- 2.1 เงินกู้ระยะสั้น
  - 2.1.1 เงินกู้ระยะสั้น เพื่อการผลิต
  - 2.1.1 เงินกู้ระหว่างรอการขายผลิตผล
  - 2.1.1 เงินกู้เครดิตเงินสด
- 2.2 เงินกู้ระยะปานกลาง
  - 2.2.1 เงินกู้ปานกลาง
- 2.3 เงินกู้ระยะยาว
  - 2.3.1 เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม
    - 2.31.1 เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร

## 2.4 การให้สินเชื่อในรูปแบบโครงการ

2.4.1 โครงการตามนโยบายรัฐบาล

2.4.1 โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.

2.4.1 โครงการสินเชื่อเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม

## 2.5 เงินกู้ยืมอื่น ๆ

2.5.1 เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร

2.5.1 เงินกู้เพื่อการผลิต

2.5.1 เงินกู้เพื่อการลงทุน

## 3. บริการโอนเงิน

3.1 การโอนเงินในประเทศ

3.1 การโอนเงินต่างสำนักงานโดยระบบคอมพิวเตอร์ (TRN)

3.1 การโอนเงินต่างสำนักงานโดยระบบคอมพิวเตอร์

3.1 การโอนเงินทางโทรสาร (FAX) เพื่อเข้าบัญชี

## 4. บริการอื่น ๆ

4.1 การรับชำระบัตรเครดิต

4.1 การรับชำระค่าโทรศัพท์

4.1 การจัดทำประกันกับบริษัทต่าง ๆ

4.1 การรับชำระภาษีรถ

4.1 การรับชำระค่าสินค้าจากตัวแทนบริษัทมีสิน

4.1 การรับชำระค่าสินค้าจากลูกค้าบริษัทอฮอน

4.1 การรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน

## กลยุทธ์การให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว

1. งานบริการ มีการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/รับเรื่องราวร้องทุกข์/บริการอื่นตามภารกิจ

2. เวลาเปิดให้บริการ การให้บริการตามเวลาปกติและนอกเวลาราชการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. สถานที่บริการ มีระบบขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ มีป้ายบอกทางเข้าถึงสะดวก แสงสว่างเพียงพอ สถานที่ถูกออกแบบมาเพื่อคำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ/สถานที่จอดรถมีเพียงพอ/มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ/ภายในอาคารไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร

4. พื้นที่บริการ มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการ ขนาดและพื้นที่ สะดวกต่อการใช้งานเป็นสัดส่วน/จุดอันตรายสามารถมองเห็นได้ชัด/สถานที่ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย/ที่นั่งลูกค้าขณะรอรับบริการเพียงพอ/มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของทางธนาคารหาดูได้ง่ายและมีความชัดเจน

5. การเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของผู้รับบริการ/มีเครื่องมือและอุปกรณ์บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ

6. ระบบคิว/จุดแรกรับ มีการจัดระบบคิว/จุดแรกรับเพื่อคัดกรอง ให้คำแนะนำหรือช่วยเตรียมเอกสาร

7. การออกแบบระบบงาน มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ/กำหนดผู้รับผิดชอบ/จัดทำคู่มือ/มีการให้บริการในทิศทางเดียวกัน/มีระบบทักทายและติดตามสถานะผู้รับบริการ/มีการให้บริการแบบออนไลน์/มีการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ

8. การจัดสรรบุคลากร มีการประเมินกำลังคน/จัดตารางการทำงานในช่วงพัก รับประทานอาหาร หรือช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก/มีการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

9. บุคลากรด้านการบริการ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน/อบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้ซอฟต์แวร์และการให้บริการ/เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้/มีทักษะในการตอบคำถามพื้นฐาน แก้ไข รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น/ริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

10. การบริการและจัดการข้อร้องเรียน วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้อง/ มีการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน รวมทั้งติดตามแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน/ ในกรณีที่เกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนประเด็นเดิมต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำ

11. ช่องทางการให้บริการ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา การรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

12. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน ติดตามการดำเนินงาน/มีกลไกรับฟังตอบสนองข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาคัดเจน

13. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย ค้นหาปัญหา อุปสรรค และแก้ไขปัญหา

14. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดอบรมทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง/สามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหา/แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

15. บุคลากรด้านเทคนิค เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรม/สามารถตอบคำถาม แก้ปัญหา อธิบายระบบเครือข่ายได้
16. การจัดทำระบบฐานข้อมูล มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ ฐานข้อมูล/รวบรวมข้อมูล นำผลการวิเคราะห์ ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ
17. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการออกแบบระบบเทคโนโลยีใช้งาน ได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย/สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาในแต่ละ สถานการณ์
18. การบูรณาการการวางแผนระบบ มีการบูรณาการระหว่างกันเพื่อลดความผิดพลาด ซ้ำซ้อน และเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
19. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง มีการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญไว้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลรัตน์ ไรจนกูร (2550) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จากลูกค้าที่มีวงเงินกู้จำนวน 100,000–3,000,000 บาท จำนวน 129 ราย ซึ่งพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว และด้านการรู้จักและเข้าถึงจิตใจลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 43 ปี และมีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,924 บาท มีวงเงินกู้เฉลี่ย 394,031 บาท สำหรับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แบ่งเป็น 2 ด้านคือ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก ได้แก่ การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย ใช้วาจาสุภาพมีมารยาท มีบุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง และด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก แต่ในเรื่อง ของสถานที่จอดรถ และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร เพราะที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และกล้องวงจรปิดภายในและภายนอกธนาคารมีน้อยเกินไป (2) ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก พนักงานให้การ บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า และให้บริการและ ปฏิบัติอย่างถูกต้องแม่นยำ (3) ด้านความมั่นใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่มี คุณภาพที่ดีมาก พนักงานมีความซื่อสัตย์ เก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม

มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ และมีระบบการทำงาน ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (4) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดี มาก แต่ยังมีสิ่งที่ทำให้ด้านนี้ไม่สมบูรณ์ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ เห็นว่ายังมีความล่าช้า (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจจิตใจลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ ดีมาก พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ มีการพูดคุยกับลูกค้าทุกระดับด้วย อุตสาหะไมตรีที่ดี พยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเอาใจใส่ปัญหาของลูกค้า อย่างจริงจัง

ศรายุทธ จ้อยอ่วม และคณะ (2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการ ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัด มหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลรวบรวมด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน ที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารจำนวน 8,311 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง และ ชายครึ่งต่อครึ่ง บรรลุนิติภาวะ ร้อยละ 99 อายุตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไปร้อยละ 75 จบการศึกษา ชั้นมัธยมต้นและประถมศึกษาร้อยละ 83 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง ร้อยละ 55 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 70 เป็นลูกค้าของธนาคาร ธ.ก.ส. 1-10 ปี และ ทำธุรกรรมกับ ธ.ก.ส. 4-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 72 ผลของระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการ บริการของธ.ก.ส. สาขาบรบือ ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าแยกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้า เป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการใช้บริการต่อปี จำนวนเงินฝากกับธนาคาร จำนวนเงินกู้กับ ธนาคาร และประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์ ธีร์ธนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้การศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทั้งขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติในการทดสอบ สมมติฐานคือ T-test และ F-test ทำการทดสอบค่าเฉลี่ย ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's method) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามขนาดธนาคาร พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทลูกค้า ขนาดของธนาคารที่ใช้บริการแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันไป ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หทัยรัตน์ บันสีอ (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จากตัวอย่าง จำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้เป็นแบบพรรณนา โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 41 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา เฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้ง ขึ้นไป บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ บริการฝาก-ถอน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจและด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

ธารินี แก้วจันทร์ (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2556 และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.75) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 32.25) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า (ร้อยละ 40.75) ทำธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 21.75)

มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 25.25) มีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 50.00) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการไม่แน่นอน (ร้อยละ 53.00) และในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้าน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านความไว้วางใจในการปฏิบัติงานและความเชื่อมั่นในความรู้, ด้านความเต็มใจและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร, ด้านอัธยาศัยไมตรีและการเข้าถึงความรู้สึกของลูกค้า รวมทั้งจากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาที่ติดต่อกับทางธนาคารต่างกัน ลูกค้าจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ที่ต่างกัน ลูกค้าจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 4,230 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของธนาคารจำนวน 370 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอนโดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. และผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อที่มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฟ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากตัวอย่างจำนวน

378 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้ค่าทดสอบ T-test และค่า F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ พบว่า ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานเป็นโสด มีอาชีพเกษตรกร มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้ 10,000 บาท-20,000 บาท นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับครอบครัวมากที่สุด มาใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน นิยมมาใช้บริการในวันจันทร์ และนิยมใช้บริการสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค และพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการด้านสินเชื่อ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูทอกยาว จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษามีความสนใจ เนื่องจากผลประกอบการหลักของธนาคารมาจากลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อซึ่งมีผลต่อการเติบโตของธนาคาร โดยได้มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูทอกยาว จังหวัดพะเยา จำนวน 3,468 ราย (ข้อมูลจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูทอกยาว จังหวัดพะเยา ณ สิ้นเดือน มีนาคม พ.ศ. 2560 จากระบบ Core Bank System: CBS)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูทอกยาว จังหวัดพะเยา โดยในการศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูทอกยาว จังหวัดพะเยา ในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2561 โดยในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  แทนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  แทนจำนวนประชากร

$e$  แทนระดับความคลาดเคลื่อนที่ของการสุ่มตัวอย่าง = 5%

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{3,468}{1+3,468 (0.05)^2}$$

$$n = 358.6$$

ผลการคำนวณ พบว่า จากประชากรทั้งหมด 3,468 คน ในการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวน 358 ตัวอย่าง และผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดการดำเนินการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ทำการเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จากลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ทั้งหมด 3,468 คน ซึ่งได้จำนวนตัวอย่าง 358 ตัวอย่าง โดยทางผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง

2. คัดเลือกตัวอย่างโดยทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ซึ่งการวัดคุณภาพการให้บริการได้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลด้านประชากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ได้แก่

1. ความถี่ที่มาใช้บริการ
2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ
3. ระยะเวลาที่มาใช้บริการ

4. ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ

5. จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ

โดยลักษณะแบบสอบถามจะมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choices)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา คำถามส่วนนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

โดยแบบสอบถามมีเกณฑ์ในการกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ได้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ได้ 2 คะแนน

ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ได้ 1 คะแนน

ในการแปลความหมายข้อมูลจะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง (ซีซวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543, หน้า 30) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณจะได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์ และแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาวจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมากที่สุด

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเกี่ยวกับทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำนวนทั้งหมด 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย วารสาร สถิติข้อมูล วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการ ซึ่งจะทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละ (Percentage: %) สำหรับวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล
- ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา
- การทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (F-test)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา โดยทำการเก็บข้อมูลผู้ให้บริการด้านสินเชื่อกับทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา โดยผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรและด้านพฤติกรรม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	311	77.75
หญิง	89	22.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-20 ปี	0	0.00
21-30 ปี	0	0.00
31-40 ปี	29	7.25
41-50 ปี	111	27.75
51-60 ปี	182	45.50
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	78	19.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 อายุ ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	20	5.00
สมรส	345	86.25
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	8.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 86.25 รองลงมาคือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และโสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	24	6.00
ประถมศึกษา	257	64.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	46	11.50
ปวส./อนุปริญญา	9	2.25
ปริญญาตรี	13	3.25
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากระดับประถมศึกษา จำนวน 257 คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ปวส./อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	3.50
พนักงานบริษัทเอกชน	5	1.25
รับจ้างทั่วไป	10	2.50
นักธุรกิจ/ค้าขาย	8	2.00
เกษตรกร	363	90.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.75 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 รับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 นักธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,500 บาท	7	1.75
2,500-5,000 บาท	284	71.00
5,001-7,500 บาท	46	11.50
7,501-10,000 บาท	39	9.75
มากกว่า 10,000 บาท	24	6.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500-5,000 บาท จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,500 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,501-10,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,500 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

ความถี่ที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/ปี	272	68.00
3-4 ครั้ง/ปี	74	18.50
5-6 ครั้ง/ปี	34	8.50
ตั้งแต่ 7 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการด้านสินเชื่อ 1-2 ครั้ง/ปี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือมาใช้บริการด้านสินเชื่อ 3-4 ครั้ง/ปี จำนวน

74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มาใช้บริการด้านสินเชื่อ 5-6 ครั้ง/ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมาใช้บริการด้านสินเชื่อ ตั้งแต่ 7 ครั้ง/ปี ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ**

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า เวลา 08.30-12.00 น.	361	90.25
ช่วงบ่าย เวลา 13.00-16.30 น.	39	9.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงเช้า เวลา 8.30-12.00 น. จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 และมาใช้บริการในช่วงบ่าย เวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75

**ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ**

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	21	5.25
15-30 นาที	332	83.00
31-60 นาที	41	10.25
มากกว่า 1 ชั่วโมง	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการมาติดต่อธนาคาร 15-30 นาที จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือใช้เวลาในการมาติดต่อธนาคาร 31-60 นาที จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ใช้เวลาในการมาติดต่อธนาคารน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และใช้เวลาในการมาติดต่อธนาคารมากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท  
ธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ

ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
สินเชื่อเงินด่วน A-CASH	139	34.75
สินเชื่อผู้ให้บริการเงินฝากกับ ธ.ก.ส.	31	7.75
สินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ	4	1.00
สินเชื่อสถานพื้นแรงงานคืนถิ่น	0	0.00
สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (OD)	0	0.00
สินเชื่อ 108 อาชีพ	11	2.75
สินเชื่อคืนสู่เหย้า	0	0.00
สินเชื่อสวัสดิการ สปสช.	0	0.00
สินเชื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมัน ลำปะหลังในระบบน้ำหยด	2	0.50
สินเชื่อบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร (สินเชื่อเอนกประสงค์)	9	2.25
สินเชื่อบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร (สินเชื่อที่อยู่อาศัย)	0	0.00
สินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการ กระจายสินค้า (Logistics)	0	0.00
สินเชื่ออุ่นใจคนไกลบ้าน	0	0.00
สินเชื่อผู้ประกอบการ (นิติบุคคล)	3	0.75
สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	271	67.75
สินเชื่อเพื่อจัดหาเครื่องจักร	16	4.00
สินเชื่อ Value Chain	2	0.50
สินเชื่อ Smart Farmer	0	0.00
สินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์	0	0.00
สินเชื่อข้าราชการบำนาญ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 รองลงมาคือ สินเชื่อเงินด่วน A-CASH จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 สินเชื่อผู้ใช้บริการเงินฝากกับ ธ.ก.ส. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 สินเชื่อเพื่อจัดหาเครื่องจักร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 สินเชื่อ 108 อาชีพ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 สินเชื่อบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร (สินเชื่อเอนกประสงค์) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 สินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 สินเชื่อผู้ประกอบการ (นิติบุคคล) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 สินเชื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมันสำปะหลังในระบบน้ำหยด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และสินเชื่อ Value Chain จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ใช้บริการรวมทุกประเภท

จำนวนเงินกู้ที่ใช้บริการรวมทุกประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,000 บาท	87	21.75
50,000-150,000 บาท	180	45.00
150,001-250,000 บาท	60	15.00
250,001-350,000 บาท	25	6.25
350,001-450,000 บาท	19	4.75
มากกว่า 450,000 บาท	29	7.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มียอดจำนวนเงินกู้ที่ใช้บริการรวมทุกประเภท ระหว่าง 50,000-150,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือมียอดจำนวนเงินกุน้อยกว่า 50,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 จำนวนเงินกู้ 150,001-250,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 จำนวนเงินกุ่มากกว่า 450,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 จำนวนเงินกู้ 250,001-350,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และจำนวนเงินกู้ 350,001-450,000 บาทจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.54	0.517	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	4.41	0.576	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.37	0.642	มากที่สุด
การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	4.35	0.691	มากที่สุด
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	4.35	0.638	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>.565</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ( $\bar{X} = 4.41$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.37$ ) และด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
อาคารสถานที่กว้างขวาง เป็นสัดส่วน	4.60	.562	มากที่สุด
สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	.538	มากที่สุด
สถานที่จอดรถมีเพียงพอ	4.45	.727	มากที่สุด
ภายในอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ	4.60	.553	มากที่สุด
ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ	4.52	.617	มากที่สุด
ที่นั่งลูกค้าขณะรอรับบริการเพียงพอ	4.56	.568	มากที่สุด
มีการจัดบัตรคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อ	4.54	.612	มากที่สุด
มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของทางธนาคาร หาได้ง่ายและมีความชัดเจน	4.50	.660	มากที่สุด
ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	4.58	.608	มากที่สุด
มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์	4.54	.628	มากที่สุด
ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร เช่น เสียงรถยนต์	4.51	.633	มากที่สุด
มีเครื่องมือและอุปกรณ์บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.50	.653	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.54</b>	<b>.517</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 13 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.61$ ) อาคารสถานที่กว้างขวาง เป็นสัดส่วน และภายในอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.60$ ) ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อได้สะดวก

( $\bar{X} = 4.58$ ) ที่นั่งลูกค้าขณะรอรับบริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีการจัดบัตรคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อ และมีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.54$ ) ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร เช่น เสียงรถยนต์ ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของทางธนาคาร หาได้ง่ายและมีความชัดเจน และมีเครื่องมือและอุปกรณ์บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.50$ ) และสถานที่จอดรถมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานมีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.	4.40	.689	มากที่สุด
พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อ	4.40	.668	มากที่สุด
พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.53	.617	มากที่สุด
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.42	.628	มากที่สุด
พนักงานมีความรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	4.37	.673	มากที่สุด
ข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานเข้าใจง่าย ถูกต้อง ครบถ้วน	4.39	.663	มากที่สุด
พนักงานสามารถตอบคำถามของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	4.39	.666	มากที่สุด
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	4.39	.680	มากที่สุด
อุปกรณ์ เครื่องมือ พร้อมใช้งานเสมอ	4.39	.632	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>.576</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 14 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.53$ ) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ( $\bar{X} = 4.42$ ) พนักงานมีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. และพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.40$ ) ข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานเข้าใจง่าย ถูกต้อง ครบถ้วน, พนักงานสามารถตอบคำถามของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำ, พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.39$ ) และพนักงานมีความรอบคอบ ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.33	.713	มากที่สุด
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการโดยไม่ปล่อยให้ ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อรอนาน	4.34	.718	มากที่สุด
พนักงานมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มและเต็มใจในการให้บริการ	4.38	.697	มากที่สุด
พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	4.42	.644	มากที่สุด
พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.40	.686	มากที่สุด
พนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เมื่อผู้ให้บริการด้านสินเชื่อมีข้อสงสัยหรือปัญหาได้เป็น อย่างดี	4.36	.686	มากที่สุด
พนักงานทักทายผู้ให้บริการด้านสินเชื่อด้วยกริยามารยาทที่ สุภาพ อ่อนโยน	4.38	.700	มากที่สุด
พนักงานให้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว	4.33	.740	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>.642</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ( $\bar{X} = 4.42$ ) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.40$ ) พนักงานมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มและเต็มใจในการให้บริการ และพนักงานทักทายผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.38$ ) พนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เมื่อผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีข้อสงสัยหรือปัญหา ได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.36$ ) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการโดยไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อรอนาน ( $\bar{X} = 4.34$ ) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และพนักงานให้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อ คุณภาพบริการด้านการรับประกันหรือ ให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
พนักงานแจ้งข้อมูลด้านสินเชื่อที่ชัดเจน และถูกต้อง	4.37	.731	มากที่สุด
พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ แจ้งลูกค้าไว้	4.33	.797	มากที่สุด
พนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง โดยไม่มีข้อผิดพลาด	4.32	.794	มากที่สุด
พนักงานสามารถชี้แจงข้อสงสัยหรือปัญหา ด้านสินเชื่อได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.35	.740	มากที่สุด
พนักงานให้คำแนะนำผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.36	.705	มากที่สุด
มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอก อาคาร	4.36	.679	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.35</b>	<b>.691</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ พนักงานแจ้งข้อมูลด้านสินเชื่อที่ชัดเจน และถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.36$ ) พนักงานสามารถชี้แจงข้อสงสัยหรือปัญหาด้านสินเชื่อได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.35$ ) พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งลูกค้าไว้ ( $\bar{X} = 4.33$ ) และ พนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง โดยไม่มีข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.32$ ) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.35	.699	มากที่สุด
จำนวนพนักงานในการให้บริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอ	4.34	.712	มากที่สุด
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.36	.689	มากที่สุด
มีการกล่าวขอบคุณ ครบ/ต่อ กับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น	4.35	.691	มากที่สุด
เวลาในการเปิด-ปิดทำการ (08.30-16.30) มีความเหมาะสม	4.41	.669	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการใหม่ๆ ของธนาคารทางสื่อต่าง ๆ ให้ลูกค้ารับรู้เป็นประจำ	4.35	.702	มากที่สุด

ตาราง 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อ คุณภาพบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
พนักงานให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.32	.728	มากที่สุด
มีขั้นตอนในการให้บริการด้านสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากและ สลับซับซ้อน	4.33	.736	มากที่สุด
มีการให้บริการด้านสินเชื่อเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.36	.708	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.35</b>	<b>.638</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ เวลาในการเปิด-ปิดทำการ (08.30-16.30) มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.41$ ) รองลงมาคือ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ และมีการให้บริการด้านสินเชื่อเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.36$ ) พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีการกล่าวขอบคุณ ครับ/ตะ กับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการใหม่ ๆ ของธนาคารทางสื่อต่าง ๆ ให้ลูกค้ารับรู้เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.35$ ) จำนวนพนักงานในการให้บริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.34$ ) มีขั้นตอนในการให้บริการด้านสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.33$ ) และพนักงานให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ( $\bar{X} = 4.32$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ตาราง 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบใน  
ด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ

ปัญหาที่พบในด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้หรือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาคารสถานที่คับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน	3	0.75
สถานที่สกปรกไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	1	0.25
สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	16	4.00
ภายในอาคารมีแสงสว่างน้อย	2	0.50
ห้องน้ำไม่สะอาดและมีไม่เพียงพอ	3	0.75
ที่นั่งลูกค้าขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ	11	2.75
ไม่มีการจัดบัตรคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อ	3	0.75
ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของ ทางธนาคาร หาดูได้ยากและไม่มีความชัดเจน	5	1.25
ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อไม่สะดวก	2	0.50
มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ไม่เพียงพอ	8	2.00
มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร เช่น เสียงรถยนต์	4	1.00
เครื่องมือและอุปกรณ์ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	4	1.00
อื่น ๆ	1	0.25
ไม่พบปัญหา	367	91.75

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 18 ปัญหาที่พบในด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ ปัญหาสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รองลงมาคือ ปัญหาที่นั่งลูกค้าขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ปัญหา มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ไม่เพียงพอ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ปัญหา ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของทางธนาคาร หาดูได้ยากและไม่มีความชัดเจน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ปัญหาที่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร เช่น เสียงรถยนต์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ปัญหาเครื่องมือและอุปกรณ์ มีไม่เพียงพอต่อ

การให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ปัญหาอาคารสถานที่คับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ปัญหาห้องน้ำไม่สะอาดและมีไม่เพียงพอ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ปัญหาไม่มีการจัดบัตรคิวสำหรับลูกค้าที่ไปติดต่อ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ปัญหาภายในอาคารมีแสงสว่างน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ปัญหาธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อไม่สะดวก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ปัญหาสถานที่สกปรกไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 และปัญหาอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ และไม่พบปัญหาในการใช้บริการ จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.75

**ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบใน  
ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ**

ปัญหาที่พบในด้านความน่าเชื่อถือ หรือความไว้วางใจ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านสินเชื่อ ของ ธ.ก.ส.	3	0.75
พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อ	3	0.75
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	4	1.00
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อลูกค้า	4	1.00
พนักงานไม่มีความรอบคอบ ในการให้บริการด้านสินเชื่อ	9	2.25
พนักงานไม่สามารถตอบคำถามด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการได้	3	0.75
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการได้	2	0.50
ข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อเข้าใจยากและไม่ครบถ้วน	11	2.75
อุปกรณ์ เครื่องมือ ไม่พร้อมใช้งาน	5	1.25
อื่น ๆ	0	0.00
ไม่พบปัญหา	372	93.00

**หมายเหตุ:** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 19 ปัญหาที่พบในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ คือ ปัญหาข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อเข้าใจยากและไม่ครบถ้วน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานไม่มีความรอบคอบ ในการให้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน

9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ปัญหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ไม่พร้อมใช้งาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ปัญหาพนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ปัญหาพนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อลูกค้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 เท่ากัน ปัญหาพนักงานขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ปัญหาพนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อ ปัญหาพนักงานไม่สามารถตอบคำถามด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการได้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 เท่ากัน และปัญหาพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ และไม่พบปัญหาในการใช้บริการ จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00

**ตาราง 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า**

ปัญหาที่พบในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	14	3.50
พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอนาน	12	3.00
พนักงานให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	6	1.50
พนักงานไม่มีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	4	1.00
พนักงานให้บริการผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อไม่สุภาพ หยาดคาย	6	1.50
พนักงานไม่สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เมื่อผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีข้อสงสัยหรือปัญหา	2	0.50
พนักงานไม่เคยกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	3	0.75
พนักงานให้บริการธุรกรรมต่างๆ ด้วยความล่าช้า	8	2.00
อื่น ๆ	0	0.00
ไม่พบปัญหา	365	91.25

**หมายเหตุ:** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 20 ปัญหาด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ ปัญหาพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 รองลงมาคือปัญหาพนักงานไม่มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอนาน จำนวน

12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ปัญหาพนักงานให้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ด้วยความล่าช้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ปัญหาพนักงานให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ปัญหาพนักงานให้บริการผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อไม่สุภาพ หยาบคาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 เท่ากัน ปัญหาพนักงานไม่มีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ปัญหาพนักงานไม่เคยกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และปัญหาพนักงานไม่สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น เมื่อผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีข้อสงสัยหรือปัญหา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ และไม่พบปัญหาในการใช้บริการ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.25

**ตาราง 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า**

ปัญหาที่พบในด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานสื่อสารไม่ชัดเจนตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น	12	3.00
พนักงานให้บริการล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อไว้	15	3.75
พนักงานปฏิบัติงาน โดยมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง	3	0.75
พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัย	1	0.25
พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้	4	1.00
ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร	3	0.75
อื่น ๆ	0	0.00
ไม่พบปัญหา	371	92.75

**หมายเหตุ:** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 21 ปัญหาด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า คือ ปัญหาพนักงานให้บริการล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อไว้ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานสื่อสารไม่ชัดเจนตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ปัญหาพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อได้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ปัญหาพนักงานปฏิบัติงาน โดยมี

ข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง ปัญหาไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 เท่ากัน และปัญหาพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ และไม่พบปัญหาในการใช้บริการ จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.75

**ตาราง 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า**

ปัญหาที่พบในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่สนใจและไม่เอาใจใส่ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อที่มาใช้บริการ	7	1.75
จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ	15	3.75
พนักงานไม่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	3	0.75
ไม่มีการกล่าวขอบคุณ ครบ/ค่ะ กับผู้ให้บริการด้านสินเชื่อหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น	12	3.00
เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30-16.30 น. ไม่เพียงพอ	4	1.00
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการใหม่ ๆ ของธนาคารทางสื่อต่าง ๆ ให้ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อรับรู้เป็นประจำ	7	1.75
พนักงานไม่ให้ความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ	10	2.50
ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากและซับซ้อน	7	1.75
ไม่มีการจัดลำดับในการให้บริการ	8	2.00
อื่น ๆ	0	0.00
ไม่พบปัญหา	363	90.75

**หมายเหตุ:** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 22 ปัญหาด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า คือ ปัญหาจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 รองลงมาคือ ปัญหาไม่มีการกล่าว

ขอบคุณ ครับ/ค่ะ กับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ปัญหาพนักงานไม่ให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ปัญหาไม่มีการจัดลำดับในการให้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ปัญหาพนักงานไม่สนใจและไม่เอาใจใส่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มาใช้บริการ ปัญหาขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากและซับซ้อน ปัญหาไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการใหม่ ๆ ของธนาคารทางสื่อต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อรับรู้เป็นประจำ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 เท่ากัน ปัญหาเวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30-16.30 น. ไม่เพียงพอ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และปัญหาพนักงานไม่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ และไม่พบปัญหาในการใช้บริการ จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.75

#### **ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรและด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ**

ในการวิเคราะห์ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรและด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยานั้น ทางผู้ศึกษาได้ใช้การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (F-test) ในการวิเคราะห์ผลในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

$H_0$ : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ	ชาย (N = 311)		หญิง (N = 89)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็น รูปธรรมของบริการ	4.54	.505	4.54		
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	4.40	.560	4.44	.628	-0.519	.604
3. การตอบสนองของความต้องการ ของลูกค้า	4.38	.605	4.31	.758	0.878	.380
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจ ต่อลูกค้า	4.35	.660	4.32	.791	0.351	.726
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า	4.36	.600	4.31	.758	0.661	.509
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>.540</b>	<b>4.39</b>	<b>.647</b>	<b>0.321</b>	<b>.748</b>

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 23 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.748 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** การทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ

$H_0$ : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ไม่ต่างกัน

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็น รูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.750	3	.250	.935	.424
	ภายในกลุ่ม	105.930	396	.267		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.262	3	.087	.262	.852
	ภายในกลุ่ม	131.916	396	.333		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.418	3	.139	.336	.799
	ภายในกลุ่ม	164.096	396	.414		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.226	3	.075	.157	.925
	ภายในกลุ่ม	190.147	396	.480		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.226	3	.075	.184	.907
	ภายในกลุ่ม	162.165	396	.410		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.236	3	.079	.245	.865
	ภายในกลุ่ม	127.153	396	.321		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 24 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.865 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** การทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามสถานภาพ

$H_0$ : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการต่างกัน

**ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการ จำแนกตามสถานภาพ**

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.228	2	.114	.426	.654
	ภายในกลุ่ม	106.452	397	.268		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.423	2	.211	.637	.530
	ภายในกลุ่ม	131.756	397	.332		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.231	2	.115	.279	.757
	ภายในกลุ่ม	164.283	397	.414		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.401	2	.200	.419	.658
	ภายในกลุ่ม	189.973	397	.479		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.818	2	.409	1.005	.367
	ภายในกลุ่ม	161.573	397	.407		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.219	2	.110	.342	.711
	ภายในกลุ่ม	127.171	397	.320		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 25 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.711 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** การทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.223	6	.204	.760	.602
	ภายในกลุ่ม	105.457	393	.268		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.106	6	.351	1.060	.386
	ภายในกลุ่ม	130.073	393	.331		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.510	6	.585	1.428	.203
	ภายในกลุ่ม	161.004	393	.410		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.573	6	.596	1.253	.278
	ภายในกลุ่ม	186.800	393	.475		
	รวม	190.373	399			

ตาราง 26 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. การเข้าใจการรับรู้ความ ต้องการของผู้รับบริการหรือการ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.639	6	.606	1.501	.176
	ภายในกลุ่ม	158.752	393	.404		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.288	6	.381	1.198	.306
	ภายในกลุ่ม	125.101	393	.318		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 26 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.306 ซึ่งมีความมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 5** การทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามอาชีพ

$H_0$ : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็น รูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.980	7	.569	2.170	.036*
	ภายในกลุ่ม	102.701	392	.262		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.551	7	.936	2.920	.005*
	ภายในกลุ่ม	125.628	392	.320		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.050	7	1.150	2.881	.006*
	ภายในกลุ่ม	156.464	392	.399		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.477	7	1.211	2.610	.012*
	ภายในกลุ่ม	181.896	392	.464		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของ ผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.625	7	1.375	3.528	.001*
	ภายในกลุ่ม	152.766	392	.390		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.765	7	.966	3.141	.003*
	ภายในกลุ่ม	120.625	392	.308		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 27 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่า

อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน

ด้านที่ 2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจต่างกัน

ด้านที่ 3. การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองของความต้องการของลูกค้าต่างกัน

ด้านที่ 4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้าต่างกัน

ด้านที่ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าต่างกัน

**สมมติฐานที่ 6** การทดสอบ สมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

$H_0$ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรกับความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็น รูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.720	4	.680	2.583	.037*
	ภายในกลุ่ม	103.961	395	.263		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.983	4	.496	1.504	.200
	ภายในกลุ่ม	130.196	395	.330		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.541	4	1.135	2.803	.026*
	ภายในกลุ่ม	159.973	395	.405		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.712	4	1.178	2.506	.042*
	ภายในกลุ่ม	185.662	395	.470		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.775	4	.944	2.350	.054
	ภายในกลุ่ม	158.616	395	.402		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.655	4	.664	2.102	.080
	ภายในกลุ่ม	124.734	395	.316		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 28 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.080 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน

ด้านที่ 2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.200 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน

ด้านที่ 3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่างกัน

ด้านที่ 4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้าต่างกัน

และด้านที่ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 7** การทดสอบ สมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

$H_0$ : ความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : ความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.750	3	.583	2.202	.087
	ภายในกลุ่ม	104.930	396	.265		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.807	3	1.269	3.915	.009*
	ภายในกลุ่ม	128.371	396	.324		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5.720	3	1.907	4.755	.003*
	ภายในกลุ่ม	158.794	396	.401		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.972	3	.991	2.093	.101
	ภายในกลุ่ม	187.402	396	.473		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.494	3	.831	2.059	.105
	ภายในกลุ่ม	159.897	396	.404		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.983	3	.994	3.165	.024*
	ภายในกลุ่ม	124.406	396	.314		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 29 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1. สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.087 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่า

ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ หรือความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน

ด้านที่ 2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจต่างกัน

ด้านที่ 3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่างกัน

ด้านที่ 4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.101 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้าไม่ต่างกัน

และด้านที่ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 8** การทดสอบ สมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

$H_0$ : ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตาม  
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็น รูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.001	1	.001	.004	.952
	ภายในกลุ่ม	106.679	398	.268		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.503	1	.503	1.520	.218
	ภายในกลุ่ม	131.675	398	.331		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.000	1	.000	.000	.995
	ภายในกลุ่ม	164.514	398	.413		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.570	1	.570	1.196	.275
	ภายในกลุ่ม	189.803	398	.477		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของ ผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.001	1	.001	.003	.954
	ภายในกลุ่ม	162.390	398	.408		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.078	1	.078	.243	.623
	ภายในกลุ่ม	127.312	398	.320		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 30 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.623 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 9** การทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

$H_0$ : ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

**ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็น รูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.749	3	.250	.933	.425
	ภายในกลุ่ม	105.932	396	.268		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.586	3	.195	.588	.623
	ภายในกลุ่ม	131.592	396	.332		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.158	3	.053	.127	.944
	ภายในกลุ่ม	164.356	396	.415		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจ ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.331	3	.444	.929	.427
	ภายในกลุ่ม	189.043	396	.477		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.297	3	.099	.242	.867
	ภายในกลุ่ม	162.094	396	.409		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.320	3	.107	.332	.802
	ภายในกลุ่ม	127.070	396	.321		
	รวม	127.390	399			

**หมายเหตุ:** \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.802 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 10** การทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมิภาคยาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ

$H_0$ : ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน

**ตาราง 32** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.924	3	.308	1.153	.328
	ภายในกลุ่ม	105.757	396	.267		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.338	3	.113	.338	.798
	ภายในกลุ่ม	131.840	396	.333		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.448	3	.149	.360	.782
	ภายในกลุ่ม	164.066	396	.414		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.471	3	.157	.327	.806
	ภายในกลุ่ม	189.903	396	.480		
	รวม	190.373	399			

ตาราง 32 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		Sum of	df	Mean	F	Sig.
ด้านสินเชื่อบริการ		Squares		Square		
5. การเข้าใจการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.758	3	.253	.619	.603
ความต้องการของ	ภายในกลุ่ม	161.633	396	.408		
ผู้รับบริการหรือการดูแล						
เอาใจใส่ลูกค้า	รวม	162.391	399			
	ระหว่างกลุ่ม	0.434	3	.145	.451	.717
รวม	ภายในกลุ่ม	126.956	396	.321		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 32 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.717 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 11** การทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี จังหวัดพะเยา จำแนกตามจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ

$H_0$ : จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการไม่ต่างกัน

$H_1$ : จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการต่างกัน

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมกับ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ จำแนกตาม  
จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็น รูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.181	5	.636	2.422	.035*
	ภายในกลุ่ม	103.499	394	.263		
	รวม	106.680	399			
2. ความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.947	5	.589	1.797	.112
	ภายในกลุ่ม	129.232	394	.328		
	รวม	132.178	399			
3. การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.985	5	.597	1.456	.203
	ภายในกลุ่ม	161.529	394	.410		
	รวม	164.514	399			
4. การรับประกันหรือให้ ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.663	5	.733	1.546	.175
	ภายในกลุ่ม	186.710	394	.474		
	รวม	190.373	399			
5. การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของ ผู้รับบริการหรือการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.820	5	.564	1.393	.226
	ภายในกลุ่ม	159.571	394	.405		
	รวม	162.391	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.793	5	.559	1.767	.119
	ภายในกลุ่ม	124.596	394	.316		
	รวม	127.390	399			

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 33 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.119 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1. สิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน

ด้านที่ 2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.112 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน

ด้านที่ 3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.203 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ต่างกัน

ด้านที่ 4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.175 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ไม่ต่างกัน

ด้านที่ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.226 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าไม่ต่างกัน



## บทที่ 5

### บทสรุป

ในบทนี้เป็นการนำเสนอบทสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ให้ดียิ่งขึ้น

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ายุติบริการด้านสินเชื่อกับทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษาใช้คือสถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (F-test)

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 311 คน (ร้อยละ 77.75) อายุ 51-60 ปี จำนวน 182 คน (ร้อยละ 45.50) มีสถานภาพสมรส จำนวน 345 คน (ร้อยละ 86.25) จบระดับประถมศึกษา จำนวน 257 (ร้อยละ 64.25) เป็นเกษตรกรจำนวน 363 คน (ร้อยละ 90.75) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500-5,000 บาท จำนวน 284 คน (ร้อยละ 71.00)

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ 1-2 ครั้ง/ปี จำนวน 272 คน (ร้อยละ 68.00) มาใช้บริการในช่วงเช้า เวลา 8.30-12.00 น. จำนวน 361 คน (ร้อยละ 90.25) ใช้เวลาในการมาติดต่อธนาคาร 15-30 นาที จำนวน 332 คน (ร้อยละ 83.00) เลือกสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.75) และยอดจำนวนเงินกู้ที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 50,000-150,000 บาท จำนวน 180 คน (ร้อยละ 45.00)

## ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ( $\bar{X} = 4.41$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.37$ ) และด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ( $\bar{X} = 4.35$ ) ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ของแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.61$ )

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.53$ )

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา

ภูกามยาว จังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ( $\bar{X} = 4.42$ )

4. ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานแจ้งข้อมูลด้านสินเชื่อที่ชัดเจนและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.37$ )

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เวลาในการเปิด-ปิดทำการ (08.30-16.30) มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.41$ )

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการใช้บริการด้านสินเชื่อโดยแบ่งปัญหาออกเป็น 5 ด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ พบมากที่สุดคือ ปัญหาสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รองลงมาคือ ปัญหาที่นั่งลูกค้าขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

2. ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบมากที่สุดคือ ปัญหาข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อเข้าใจยากและไม่ครบถ้วน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานไม่มีความรอบคอบ ในการให้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

3. ปัญหาด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบมากที่สุดคือ ปัญหาพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานไม่มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอนาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

4. ปัญหาด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า พบมากที่สุดคือ ปัญหาพนักงานให้บริการล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อไว้ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานสื่อสารไม่ชัดเจนตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

5. ปัญหาด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พบมากที่สุดคือ ปัญหาจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 รองลงมาคือ ปัญหาไม่มีการกล่าวขอบคุณครับ/ค่ะ กับผู้ให้บริการด้านสินเชื่อหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

#### ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรและด้านพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ

จากผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรและด้านพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตาราง 34 แสดงสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากร กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของ ธ.ก.ส. สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ	ด้านประชากร					รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	
1. สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ	-0.042	0.935	0.426	0.760	2.170*	2.583*
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	-0.519	0.262	0.637	1.060	2.920*	1.504
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0.878	0.336	0.279	1.428	2.881*	2.803*
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	0.351	0.157	0.419	1.253	2.610*	2.506*
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	0.661	0.184	1.005	1.501	3.528*	2.350
<b>รวม</b>	<b>0.321</b>	<b>0.245</b>	<b>0.342</b>	<b>1.198</b>	<b>3.141*</b>	<b>2.102</b>

หมายเหตุ: ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 1. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 2. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 5

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อด้านคุณภาพการบริการต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (2) ด้านความน่าเชื่อถือ (3) ด้านการตอบสนองของพนักงานต่อลูกค้า (4) ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 6. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 6

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

แต่เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่ามี 3 ด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ด้านที่ 1 สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมต่างกัน ด้านที่ 3 การตอบสนองของพนักงานต่อลูกค้า แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองของพนักงานต่อลูกค้าต่างกัน และด้านที่ 4 การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้าต่างกัน

### ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านพฤติกรรมการกับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของ ธ.ก.ส.

สาขาภูมามยาว จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ	ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ				
	ความถี่ ที่มา ใช้บริการ	ช่วงเวลา ที่มา ใช้บริการ	ระยะเวลา ที่มา ใช้บริการ	ประเภท ธุรกรรมด้าน สินเชื่อของ ผู้ให้บริการ	จำนวนเงินกู้ ของ ผู้ให้บริการ
1. สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม ของบริการ	2.202	0.004	0.933	1.153	2.422*
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	3.915*	1.520	0.588	0.338	1.797
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.755*	0.000	0.127	0.360	1.456
4. การรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	2.093	1.196	0.929	0.327	1.546
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	2.059	0.003	0.242	0.619	1.393
<b>รวม</b>	<b>3.165*</b>	<b>0.243</b>	<b>0.332</b>	<b>0.451</b>	<b>1.767</b>

หมายเหตุ: ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 7. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 7

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่ามี 2 ด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ แสดงว่าความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ต่างกัน และด้านที่ 3 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า แสดงว่า ความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต่างกัน

#### 8. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 8

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 9. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 9

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 10. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 10

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการ จำแนกตามประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ พบว่า ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 11. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 11

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการบริการ จำแนก

ตามจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

แต่เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่ามี 1 ด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ด้านที่ 1 สิ่งที่ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ แสดงว่าจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จะต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ต่างกัน

**สรุป** จากผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านประชากร และด้านพฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการทั้งหมด 11 ตัวแปร พบว่ามี 2 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นด้านประชากร 1 ตัวแปร คือ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน ( $p = 0.003$ ) และด้านพฤติกรรม 1 ตัวแปร คือ ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการต่างกัน ( $p = 0.024$ ) ทั้งนี้มีอีก 9 ตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรม ด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ และจำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ กล่าวคือมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา มีประเด็นต่าง ๆ ที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ข้อมูลด้านประชากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,500-5,000 บาทต่อเดือน โดยข้อมูลที่ได้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรมะรัฐ ยอดเครือวัลย์ (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท แต่มีเพียงข้อมูล

ด้านการประกอบอาชีพเท่านั้นที่สอดคล้องกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีอายุโดยเฉลี่ย 43 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 22,924 บาท แต่มีเพียงข้อมูลด้านเพศและสถานภาพเท่านั้นที่สอดคล้องกัน คือ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีสถานภาพสมรสแล้ว และการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรายุทธ จ้อยอ่วม, พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อปีน้อยกว่า 50,000 บาท และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ วรธนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

ในส่วนของคุณภาพด้านพฤติกรรมการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ 1-2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการในช่วงเช้า เวลา 8.30-12.00 น. ใช้เวลาในการมาติดต่อธนาคาร 15-30 นาที มาใช้บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต (อุปโภค, บริโภค) มากที่สุด มียอดจำนวนเงินกู้ที่ใช้บริการรวมทุกประเภทอยู่ระหว่าง 50,000-150,000 บาท โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ ประเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ในส่วนของประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเพื่ออุปโภค บริโภค (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ส่วนความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งไม่สอดคล้องกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรธนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า สินเชื่อที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกรรมทางด้านสินเชื่อจำนวน 7 ครั้ง/ปีขึ้นไป เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ศรายุทธ จ้อยอ่วม (2552) ที่ศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาทำธุรกรรมการเงิน กับ ธ.ก.ส. 4-6 ครั้งต่อปี และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 100,000-500,000 บาท โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 394,031 บาท และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพัน จังหวัดชลบุรี พบว่าโดยส่วนใหญ่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ เดือนละ 2-3 ครั้ง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มาใช้บริการในระหว่าง เวลา 13.01-16.30 น. และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากใช้เวลา ในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งที่ จำต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความ น่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550) ที่ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย จังหวัดลำปาง ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก แต่รายด้านนั้นไม่สอดคล้องกัน โดยเรียงลำดับจาก มากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านลักษณะภายนอก (ความเป็นรูปธรรม) อยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก, รองลงมาคือ ด้านความคงเส้นคงวา อยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก, ด้านความเข้าใจจิตใจของ ลูกค้า อยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก, ด้านความมั่นใจในการให้บริการ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ ที่ดีมาก และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก ตามลำดับ และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่าความพึงพอใจที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก, รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก, ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก, ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมายาว จังหวัดพะเยา จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1.1 พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมายาว จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งจากผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรธนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558, หน้า 1370) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556, หน้า 58) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ชาริณี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 6) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ซึ่งพบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศราวุธ จั๋ยอ่วม, พรพิมล เณลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย. (2552, หน้า 162) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงษ์, ชีร์ธนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555,

หน้า 80) ที่ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศที่แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศราวุธ จุ้ยอ่วม, พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย (2552, หน้า 162) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่า ลูกค้าที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ธาวิณี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 6) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) พบว่า อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์, ธีรธนิษฐ์ ศิริไวยหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 80) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556, หน้า 59) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรชนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558, หน้า 1370) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาภูมิภาควิทยา จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรธนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558, หน้า 1370) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556, หน้า 62) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่พบว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมิภาควิทยา จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผลศึกษานั้นได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรธนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558, หน้า 1370) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 71) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556, หน้า 60) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน และผลการศึกษาที่ได้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศราวุธ จ้อยอ่วม, พรพิมล เณลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย (2552, หน้า 162) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ผลการศึกษา

ดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์, ชีร์ฉนิภะ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 80) ที่ได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันได้ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 7) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 อาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรธนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558, หน้า 1370) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556, หน้า 60) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยพบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 70) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ้อ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผลการศึกษาที่ได้นั้นไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์, ชีร์ฉนิภะ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 80) ที่ได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2557, หน้า 59) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ชารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพนิจ (2556, หน้า 7) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) พบว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรายุทธ จัวย่อม, พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชยะ (2552, หน้า 163) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมามยาว จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรธนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558, หน้า 1370) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ศรายุทธ จัวย่อม, พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชยะ (2552, หน้า 163) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพนิจ (2556, หน้า 7) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) พบว่ารายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาดังกล่าวนั้นไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์, ชีร์ธนิษฐ์ ศิริไหวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 80) ที่

ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 ความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูากายาว จังหวัดพะเยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรัตนพงศ์ เสมียนคิด และฐิติวรรณ ศรีเจริญ (2558, หน้า 1370) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ธารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 7) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) พบว่า ความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก(ท่าพระ-ตากสิน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 82) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้บริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผลการศึกษาที่ได้ดังกล่าวนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรายุทธ จุ้ยอ่วม, พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย (2552, หน้า 163) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ พบว่า ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปีของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูากายาว จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการศึกษาที่ได้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 84) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ

จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธารินี แก้วจันทร์ และ วิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 7) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) พบว่า ช่วงเวลาที่ติดต่อกับธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.9 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555, หน้า 52) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ซึ่งพบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.10 ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการ พบว่า ประเภทธุรกรรมด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรายุทธ จัยอ่วม, พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิดา สุนทรไชย (2552, หน้า 165) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ลูกค้าที่มาใช้ประเภทบริการของธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555, หน้า 52) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ซึ่งพบว่า ลูกค้าที่มีประเภทของธุรกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.12 จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า จำนวนเงินกู้ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ , พรพิมล เณลิมมีประเสริฐ และภณิดา สุนทรไชย (2552, หน้า 162) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยพบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนเงินที่กู้กับธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จำแนกตามด้านคุณภาพบริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์, ชีร์ธนิษ คิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง. (2555, หน้า 79) ที่ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เช่นเดียวกับการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550, หน้า 48) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสบตุ๋ย จังหวัดลำปาง ทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมากทุกด้าน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 7) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

แต่จากผลการศึกษาที่ได้นั้นไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา หทัยรัตน์ บรรลือ (2556, หน้า 57) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 77) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ

คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในระดับดี

เมื่อจำแนกตามด้านคุณภาพบริการ ทั้งหมด 5 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างลูกค้า ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ในด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์, ชีร์ธนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 79) ที่ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในภาพรวมคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด อยู่ในระดับดีมาก และเช่นเดียวกับการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550, หน้า 47) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก แต่จากผลการศึกษาที่ได้ดังกล่าวนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธาวิณี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 8) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556, หน้า 64) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 77) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ ด้านลักษณะทางกายภาพหรือด้านความเป็นรูปธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีเท่านั้น

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธาวิณี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 8) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ด้านความไว้วางใจในการปฏิบัติงานและความเชื่อมั่นในความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์, อีร์ฉนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 78) ที่ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเช่นเดียวกับการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550, หน้า 48) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย โดยรวมแล้วอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก แต่จากผลการศึกษาดังกล่าวนั้นไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556, หน้า 65) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 77) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารภาพรวมอยู่ในระดับดีเท่านั้น

2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์, อีร์ฉนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 78) ที่ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์โรจนกูร (2550, หน้า 48) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก แต่ผลการศึกษาที่ได้ดังกล่าวนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556,

หน้า 66) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ธารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 8) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ด้านความเต็มใจและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 77) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วหรือด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับดีเท่านั้น

2.4 ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูากมยาว จังหวัดพะเยา ในด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์, ศีร์ธนิกษ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 78) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ดอยู่ในระดับดีมาก เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ธารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 8) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550, หน้า 48) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ยโดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก แต่ผลการศึกษาที่ได้ดังกล่าวนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556, หน้า 66) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ

ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 77) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวฟ่อ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับดีเท่านั้น

2.5 ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา ในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธารินี แก้วจันทร์ และวิจิตร สุพินิจ (2556, หน้า 8) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ด้านอรรถาธิบาย โหมดรีและการเข้าถึงความรู้สึกของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อุไรวรรณ จันทเจริณวงษ์, อธิษณิกษ์ ศิริไวยหาร และมิ่ง เทพครเมือง (2555, หน้า 78) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด ในด้านการ รู้จักและเข้าใจลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเช่นเดียวกับการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร (2550, หน้า 48) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโดยรวมอยู่ใน ระดับที่มีคุณภาพที่ดีมาก แต่จากผลการศึกษาดังกล่าวนั้น ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556, หน้า 67) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดา ในด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่เพียงระดับมาก และไม่สอดคล้องเช่นเดียวกับการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 77) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขาคอนหัวฟ่อ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีเท่านั้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งทางธนาคารควรต้องรักษาคุณภาพการบริการในทุก ๆ ด้านให้ได้มาตรฐานแบบเดิมนี้เอาไว้ อย่างสม่ำเสมอ และจำเป็นต้องหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไปอีก เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าในอนาคต

จากผลการศึกษาที่ได้ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้าและการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้มากขึ้น เนื่องจากมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคุณภาพบริการด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ธนาคารควรลดขั้นตอนการใช้เอกสารในการทำธุรกรรมต่าง ๆ โดยเมื่อลูกค้าขึ้นทะเบียนแล้ว ในการติดต่อทำธุรกรรมครั้งต่อไปไม่ต้องแนบเอกสารแสดงตนอีก การดำเนินงานบางขั้นตอนจึงลดลง และมีความรวดเร็วมากขึ้น มีการส่งเสริมให้เกษตรกรเข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสด เพื่อช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็วและสามารถกำหนดแผนการลงทุนภาคการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรฝึกอบรมพนักงานให้ความรู้เกี่ยวกับการธนาคารต่าง ๆ โครงการต่าง ๆ ของทางธนาคารเป็นประจำทุกปี หรือทุก ๆ 2 ไตรมาส เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญ สามารถตอบคำถาม อธิบาย และเสนอแนะช่องทางบริการที่ดีและเหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ รวมถึงควรมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานเป็นประจำทุกเดือน

2. ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมพนักงานทุกระดับให้เป็นผู้มีจิตสาธารณะ และรักในการให้บริการ มีมารยาท การแต่งกายที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกในการให้บริการและเห็นคุณค่าความสำคัญของการบริการที่มีต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความมั่นใจต่อธนาคารและกลับมาใช้บริการอีก

และสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะต่อองค์กรเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ

- 1.1 ธนาคารควรดำเนินการทำหนังสือขออนุญาตจอดรถไปยังหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง เช่น โรงเรียน และสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีพื้นที่จอดรถ

อยู่เป็นจำนวนมาก ประกอบกับควรมีการจัดตารางการจอดรถให้กับพนักงานที่นำรถยนต์มาจอดไว้ที่โรงจอดรถของธนาคาร ซึ่งในแต่ละวันไม่ควรมียอดมาจอดในโรงจอดรถเกิน 3 คัน โดยขอความร่วมมือกับพนักงานธนาคารนำรถยนต์ไปจอดยังพื้นที่ที่ธนาคารได้ขออนุญาตไว้ดังกล่าว

1.2 ธนาคารควรมีการจัดซื้อเก้าอี้พลาสติกเพิ่มเติมไม่น้อยกว่า 20 ตัว เพื่อใช้เป็นที่นั่งสำรองให้กับลูกค้าขณะรอรับบริการในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

1.3 ธนาคารควรมีการหากิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในระหว่างการรอรับบริการ เช่น มีการติดตั้งโทรทัศน์ที่ถ่ายทอดรายการต่าง ๆ ของทางธนาคาร เพื่อให้ความรู้รายละเอียด ขั้นตอนของบริการต่าง ๆ ของทางธนาคาร ซึ่งเป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปในตัว รวมทั้งการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารของทางธนาคาร หรือเอกสารอื่น ๆ ให้ลูกค้าได้อ่านขณะรอรับบริการ

## 2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

2.1 ธนาคารควรแสดงขั้นตอน กระบวนการ และรูปแบบการพิจารณาสินเชื่อที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว สะดวก และเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ รวมทั้งควรระบุระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อให้เร็วขึ้น และควรมีการปรับวงเงินกู้พิเศษสำหรับลูกค้าที่จ่ายชำระเงินตรงเวลา และปรับเปลี่ยนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน และให้พนักงานมีการทำรายการตรวจสอบ (Checklist) เอกสารและข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อให้ครบถ้วนทุกครั้งก่อนให้บริการลูกค้า

2.2 ธนาคารต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ว่าธนาคารสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ควรพัฒนาบุคลากรของธนาคาร โดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทุก ๆ 2 ไตรมาส ให้มีความรู้ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด และมีการประเมินผลการดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน

## 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3.1 ธนาคารต้องเน้นการอบรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้เห็นคุณค่าความสำคัญของการบริการที่ดีต่อลูกค้า ให้บริการด้วยความจริงใจ เพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้ นำมาซึ่งการมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อถึงคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น และเพิ่มฐานลูกค้าในอนาคต

3.2 มีการประเมินผลการดำเนินการของพนักงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้น

#### 4. ด้านการรับประกันหรือให้ความมั่นใจต่อลูกค้า

4.1 ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานด้านบริการธุรกรรมทางการเงินอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ 2 ไตรมาสเพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญในการทำงาน ไม่ล่าช้าและไม่เกิดข้อผิดพลาดเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ผู้จัดการสาขาควรกำชับให้พนักงานสินเชื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารของลูกค้าให้ครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนการส่งข้อมูล เพื่อป้องกันเอกสารที่ย้อนกลับเนื่องจากเอกสารไม่สมบูรณ์ และทำให้เกิดความล่าช้าตามมา

4.2 ธนาคารควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น โดยจะต้องจัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ประจำทุก ๆ เดือน เพื่อพิจารณาการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ ชี้แจงรายละเอียดข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน โครงการต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เข้าใจตรงกัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

5.1 ธนาคารควรเพิ่มศักยภาพและพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการใช้ซอฟต์แวร์และการดำเนินงานธุรกรรมต่าง ๆ ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ และมีการจัดสรรบุคลากร มีการประเมินกำลังคน จัดตารางการทำงานในช่วงพักรับประทานอาหาร หรือช่วงที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

5.2 ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมด้านมารยาทในการบริการให้กับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกในการให้บริการและเห็นคุณค่าความสำคัญของการบริการที่มีต่อลูกค้า

5.3 ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงควรมีการพัฒนาช่องทางบริการ ให้บริการ เพิ่มช่องทางบริการ ให้บริการ การให้คำปรึกษา การรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาระบบการติดตามผลการดำเนินงาน ติดตามการดำเนินงานมีกลไกรับฟัง ตอบสนองข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูพานยาว จังหวัดพะเยา เท่านั้น ดังนั้นในการดำเนินการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของทางธนาคารด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านให้ครอบคลุมมากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมิภาคยาว จังหวัดพะเยาด้วย เช่น ปัญหา  
เรื่องของเครื่องมือ เอกสาร หรือระบบการทำงานของธนาคาร เป็นต้น เพื่อนำไปปรับปรุง  
การปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ระหว่างธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า และ  
นำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ โรจนกูร. (2550). **คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.**
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2556). **รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ. กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**
- กัลยา แจ่มแจ่ม. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.**
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ ปร.ม., วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.**
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). **คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.**
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). **สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.**
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2561). **ประวัติการก่อตั้ง. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://www.baac.or.th>**
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2550). **คู่มืองานคุณภาพ ธ.ก.ส.. กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.**
- ธารินี แก้วจันทร์. (2556). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน). สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.**

- เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล. (2559). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- ภาวิณี กาญจนภา. (2558). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). **ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจวารสารเกษมบัณฑิต**, 18(1), 221.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร, สำนักงานอธิการบดี, กองแผนงาน. (2556). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**. กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กลุ่มงานกิจการนักศึกษา, สำนักงานกิจการนักศึกษา. (2554). **คู่มือมาตรฐานการให้บริการ**. สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2553). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (หน่วยที่ 1-7)**. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรรณพงษ์ เสมียนดิศ และฐิติวรรณ ศรีเจริญ. (20 กันยายน 2558). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์. ประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการ ระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558** (หน้า 1366-1372). ขอนแก่น: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555). **ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ศราวุฑฒ จั๋ยอ่วม, พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม; ว.มร.ม., 3(3), 155-167.**

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2540). **การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส..** ฝ่ายแผนงานเศรษฐกิจรายสาขา, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สมจิตร ล้วนจำเจริญ. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **ความหมายของความพึงพอใจ.** สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://www.royin.go.th>

หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา.** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

อัญชฎา สายสนั่น ณ อัญชฎา. (2558). **การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงษ์, ชีร์ธนิภักษ์ ศิริไหวหาร และมิ่ง เทพครเมือง. (2555). **คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลย์อลงกรณ์ปริทัศน์, 2(1), 73-84.**

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ชิปไตย ไชยองการ
วัน เดือน ปี เกิด	16 กุมภาพันธ์ 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2546 ศศ.บ. (สื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ
ที่อยู่ปัจจุบัน	221 หมู่ที่ 7 ตำบลดงเจน อำเภอภูกามยาว จังหวัดพะเยา
ผลงานตีพิมพ์	ชิปไตย ไชยองการ (ผู้บรรยาย).(6-8 ธันวาคม 2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูกามยาว จังหวัดพะเยา ในการประชุมวิชาการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์ ครั้งที่ 5 (หน้า 254). ตาก: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก.

