

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

Guidelines for Developing Service Quality of Bank for Agriculture and Agricultural

Co-Operatives, Udon Thani Branch, Muang District, Udon Thani Province

บุษกร ทองรักษ์ (Butsakorn Thongrak)* ประเสริฐ คำรังชัย (Prasert Damrongchai)**

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี วิธีการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนมากมีพฤติกรรมในการใช้บริการฝาก-ถอน เงินโดยมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวมที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ได้แก่ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ตลอดจนพนักงานและผู้ช่วยพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวมที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ Morning Talk และ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการบริการที่ดี

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the behavior and satisfaction of service use to determine guidelines for the development of service quality of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Udon Thani Branch in Muang District, Udon Thani Province. The method used for data collection in this study was using questionnaires from a sample consisted of 400 customers, using the services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Udon Thani Branch. The data were analyzed using SPSS software. The results showed that; Most customers had behavior in using the service of deposit-withdraw money. The level of customer satisfaction affecting overall service use at the highest level was the personnel, including Branch Manager, Assistant Branch Manager as well as employees and Staff assistants of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Udon Thani Branch in Muang District, Udon Thani Province, and the level of customer satisfaction affecting the overall service use was at a high level, including the location, products, price, marketing promotion, service process, efficiency and quality. Lastly, researcher suggested the guidelines for developing service quality 2 projects, these were morning talk project and personality development for service training.

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

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

* นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงแบบต่อเนื่อง ธนาคารจึงต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนที่สำคัญที่สุดที่ควรพัฒนา คือ การดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการ เพราะการให้บริการของธนาคาร ถ้าส่งผลดีต่อผู้มาใช้บริการ จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความจงรักภักดี และมาใช้บริการที่ธนาคารอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสามารถทำให้ธนาคารขยายฐานลูกค้าเป้าหมายที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2509 ในชื่อ “ธนาคารเพื่อการเกษตร” เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนแก่สหกรณ์ในประเทศไทย และต่อมาจึงได้มีการจัดตั้งธนาคารใหม่ขึ้นแทนเพื่อให้ครอบคลุมถึงเกษตรกรด้วย โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์” ทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อทางการเกษตรอย่างกว้างขวาง ผู้สถาบันเกษตรกรโดยตรง โดยมุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตรได้ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน และในโอกาสที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก้าวเข้าสู่ปีที่ 50 กับภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาประเทศ รวมถึงการพัฒนาของลูกค้าเกษตรกรที่มีความต้องการหลากหลาย ที่แตกต่างจากตอนเริ่มก่อตั้ง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2561)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสถาบันการเงินที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ จึงทำให้ในบางครั้งที่ทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อผู้ใช้บริการมาใช้บริการฝาก/ถอนเป็นจำนวนมาก แต่พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ อีกทั้งทำให้สถานที่เกิดความคับแคบ การบริการเต็มไปด้วยความล่าช้า ซึ่งจากปัญหาเหล่านี้ที่เกิดขึ้นทำให้พนักงานบริการได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ อันเนื่องมาจากการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น จึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพด้านบุคลากร (Lovelock & Wirtz, 2011)

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีทั้งของพนักงานและธนาคารในการให้บริการอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

3. เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 10,215 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี, 2561)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1973) ดังนี้

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

กำหนดให้ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นซึ่งกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% หรือระดับ

นัยสำคัญที่ 0.05

แทนสมการ

$$\begin{aligned} n &= \frac{10,215}{1 + 10,215(0.05)^2} \\ &= 384.93 \end{aligned}$$

จากการคำนวณผู้ศึกษาได้ทราบถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 384.93 ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามเพิ่มเป็นจำนวน 400 ชุด เพื่อความเหมาะสมและสะดวกในการแจกแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการตั้งคำถามเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายปิดที่มีคำตอบไว้ให้เลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 สสำรวจพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยเป็นคำถามปลายปิดที่มีคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบเดียว ซึ่งวัตถุประสงค์ คือ บันทึกข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ประกอบไปด้วย 4 ข้อ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงวันที่มาใช้บริการในแต่ละเดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 สสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะสร้างมาเพื่อทำให้ครอบคลุมไปทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ด้านบุคลากร ซึ่งคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับตามมาตราส่วนของ ลิเกิร์ต (Likert) ได้แก่

มากที่สุด	5 คะแนน	มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน		

การให้ข้อมูลคะแนนทั้ง 5 ช่วง ได้มีเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น (สมศักดิ์, 2550)

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
5	4.21-5.00	พึงพอใจมากที่สุด
4	3.41-4.20	พึงพอใจมาก
3	2.61-3.40	พึงพอใจปานกลาง
2	1.81-2.60	พึงพอใจน้อย
1	1.00-1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ราย เพื่อตรวจพิจารณา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้ค่า IOC รายข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ จำนวน 30 ราย และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach alpha Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก ของข้อคำถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่น่าไปใช้เก็บแบบสอบถามได้ (Sekaran & Bougie, 2010)

4. การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

เมื่อได้ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการแล้ว นำระดมความคิดด้วยการแสดงความคิดเห็น ร่วมกันกับผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งสิ้นจำนวน 18 คน เพื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) พร้อมกำหนดแนวทางเลือก ซึ่งเป็นการพัฒนาองค์กรที่จะนำทางไปสู่การหาแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.75 อยู่ในช่วงอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.75 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.75 มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมคิดเป็นร้อยละ 34.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50

จากข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการทางธนาคารประเภทฝาก - ถอนเงินเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 46.75 มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีการใช้บริการช่วงวันที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 42.75 และช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.50

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการตู้ ATM, CDM และตู้ปรับสมุด ($\bar{X}=3.99$) ความชัดเจนของป้ายประกาศแนะนำทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ($\bar{X}=3.99$) ความสะดวกในการเดินทางมาธนาคาร ($\bar{X}=3.94$) ความเพียงพอของบริเวณที่นั่งรอขณะให้บริการ ($\bar{X}=3.90$) ท่าเลที่ตั้งธนาคารเหมาะสม ($\bar{X}=3.86$) ความเพียงพอของที่จอดรถ ($\bar{X}=3.86$) ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือตลอดจนความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=4.07$) มีประเภทผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เสนอให้ท่าน ($\bar{X}=4.05$) มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X}=4.02$) ตามลำดับ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ($\bar{X}=4.09$) ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมการฝาก - ถอนเงิน รวมถึงค่าบริการต่างๆ ($\bar{X}=4.07$) ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ มีการแจกของขวัญในโอกาสพิเศษต่างๆ ($\bar{X}=3.99$) การโฆษณา/การประชาสัมพันธ์/การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารมีความน่าสนใจและเข้าถึงลูกค้าอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.93$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา ($\bar{X}=4.10$) มีกระบวนการที่เป็นขั้นตอนเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.02$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.99$) การให้บริการบัตรคิวและการจัดลำดับการให้บริการตามบัตรคิว ($\bar{X}=3.95$) ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ ($\bar{X}=4.22$) และความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X}=4.15$) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ($\bar{X}=4.43$) การแต่งกายสุภาพ สะอาดและเหมาะสม ($\bar{X}=4.40$) มารยาทในการบริการที่สุภาพเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X}=4.38$) ความรู้ในผลิตภัณฑ์และงานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.35$) ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน ($\bar{X}=4.34$) จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเพียงพอ ($\bar{X}=4.25$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาอุดรธานี

การใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านสถานที่	3.92	0.68	มาก
1.1 ท่าเลที่ตั้งธนาคารเหมาะสม	3.86	0.66	มาก
1.2 ความสะดวกในการเดินทางมาธนาคาร	3.94	0.65	มาก
1.3 ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.86	0.76	มาก
1.4 ความเพียงพอของบริเวณที่นั่งรอขณะให้บริการ	3.90	0.64	มาก
1.5 ความชัดเจนของป้ายประกาศแนะนำทั้งภายในและภายนอกธนาคาร	3.99	0.62	มาก
1.6 ความสะดวกในการใช้บริการตู้ ATM, CDM และตู้ปรับสมุด	3.99	0.72	มาก
2. ด้านผลิตภัณฑ์	4.05	0.67	มาก
2.1 มีประเภทผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อที่หลากหลาย	4.06	0.63	มาก
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ	4.02	0.64	มาก
2.3 มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เสนอให้ท่าน	4.05	0.69	มาก
2.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือตลอดจนความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์	4.07	0.69	มาก
3. ด้านราคา	4.08	0.61	มาก
3.1 ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมการฝาก – ถอนเงิน รวมถึงค่าบริการต่างๆ	4.07	0.63	มาก
3.2 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	4.09	0.58	มาก
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	3.96	0.57	มาก
4.1 การโฆษณา/การประชาสัมพันธ์/การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารมีความน่าสนใจและเข้าถึงลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.93	0.54	มาก
4.2 มีการแจกของชำร่วยในโอกาสพิเศษต่างๆ	3.99	0.60	มาก
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.02	0.72	มาก
5.1 การให้บริการบัตรคิวและการจัดลำดับการให้บริการตามบัตรคิว	3.95	0.71	มาก
5.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.99	0.76	มาก
5.3 มีกระบวนการที่เป็นขั้นตอน เข้าใจง่าย	4.02	0.68	มาก
5.4 พนักงานให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา	4.10	0.71	มาก
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	4.19	0.63	มาก
6.1 การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.15	0.63	มาก
6.2 ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ	4.22	0.63	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี (ต่อ)

การใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ด้านบุคลากร	4.36	0.65	มากที่สุด
7.1 ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน	4.34	0.65	มากที่สุด
7.2 ความรู้ในผลิตภัณฑ์และงานที่ให้บริการ	4.35	0.61	มากที่สุด
7.3 มารยาทในการบริการที่สุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.38	0.67	มากที่สุด
7.4 การแต่งกายสุภาพ สะอาด และเหมาะสม	4.40	0.60	มากที่สุด
7.5 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.43	0.62	มากที่สุด
7.6 จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเพียงพอ	4.25	0.75	มากที่สุด

3. การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

3.1 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

3.1.1 จุดแข็ง (Strengths)

1. เป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบท มีผลิตภัณฑ์ที่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มลูกค้าภาคการเกษตรโดยตรง
2. เป็นธนาคารที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐ กลุ่มลูกค้าจึงให้ความเชื่อใจ และไว้วางใจ
3. ธนาคารอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีความมั่นคง มีความน่าเชื่อถือ
4. มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
5. พนักงานมีความใกล้ชิด และให้ความเป็นกันเองแก่ลูกค้า

3.1.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

1. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น
2. พนักงานมีจำนวนค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
3. สถานที่มีความคับแคบ เมื่อเทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

3.1.3 โอกาส (Opportunities)

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีทำเลที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง จึงมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก
2. นโยบายภาครัฐเอื้อประโยชน์ต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธนาคารเป็นอย่างมาก ธนาคารเป็นศูนย์กลางในการช่วยขับเคลื่อนนโยบายให้เกิดขึ้นจริง เพื่อช่วยเหลือลูกค้า
3. ธนาคารเปิดให้บริการมายาวนาน มีชื่อเสียง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่กลุ่มลูกค้าได้

3.1.4 อุปสรรค (Threats)

1. ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและภัยธรรมชาติ ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าเกษตรได้รับผลกระทบทางด้านรายได้ ขาดสภาพคล่อง ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงจากภาวะหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2. ธนาคารคู่แข่ง มีผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ และให้ผลตอบแทนที่มีความคล้ายคลึงกัน

3. ธนาคารคู่แข่งมีการพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างรวดเร็ว หรือแม้แต่การให้บริการโดยพนักงานก็ไม่ได้ความยุ่งยาก

3.2 ผลการศึกษาการระดมความคิด

หลังจากที่มีการวิเคราะห์ผลการศึกษาด้านต่างๆ แล้ว จึงมีการประชุมเพื่อระดมความคิดจากพนักงานทั้งหมดในสาขา จำนวน 18 ท่าน จากผลการศึกษาข้างต้น ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน จึงได้มีความคิดเห็นร่วมกันว่า ควรมุ่งเน้นความสำคัญการพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จึงเสนอโครงการ 2 โครงการ ดังนี้

1. โครงการ Morning Talk

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ ร่วมกัน
- 2) เพื่อเป็นการติดตามการดำเนินงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย
- 3) เพื่อนำข้อข้อคิดเห็นจากการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ มาปรับใช้ในการบริการครั้งต่อไป

วิธีการดำเนินงาน

ให้พนักงานทุกคนร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ ร่วมกัน นำเหตุการณ์และปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงานในช่วงแรกของสัปดาห์มาพูดคุยและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในช่วงเช้าของทุกวันพุธก่อนธนาคารเปิดทำการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานได้แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ ร่วมกัน
2. สามารถติดตามการดำเนินงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย
3. สามารถนำข้อข้อคิดเห็นจากการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ มาปรับใช้ในการบริการครั้งต่อไป

2. โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการที่ดี

หลักการและเหตุผล

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรที่เป็นหัวใจสำคัญช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงมีความคิดเห็นว่าธนาคารควรให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น เนื่องจากหากพนักงานมีการบริการที่ไม่ดี อาจทำให้ลูกค้ามีทัศนคติด้านลบกับธนาคารและอาจไม่เลือกใช้บริการกับธนาคารในครั้งต่อไป ส่งผลกระทบในการรักษฐานลูกค้าเดิมและการเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ เพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้น จึงเห็นควรจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของพนักงาน โดยการถ่ายทอดความรู้ จากผู้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ให้กับพนักงานเพื่อช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เพราะการที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ดีและเป็นการสร้างความประทับใจแรกให้กับลูกค้ารู้สึกประทับใจตั้งแต่เข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีตลอดจนสามารถนำมาปฏิบัติในการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น
2. เพื่อสร้างความตระหนักให้ผู้เข้ารับการอบรมให้เห็นความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการบริการที่ดี

วิธีการดำเนินงาน

การบรรยายความรู้ด้านหลักการและวิธีสร้างบุคลิกภาพที่ดีพร้อมกับการฝึกปฏิบัติด้านการปฏิบัติตัว ด้านบุคลิกภาพ เทคนิคการรับมือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงการสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับพนักงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีตลอดจนสามารถนำมาปฏิบัติในการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น
2. ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการบริการที่ดี

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ด้านบุคลากร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชนิดา (2559) ที่ได้พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องประเภทของผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย และมีความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์ที่นำมาให้บริการ และผลิตภัณฑ์ใหม่แนะนำเสนอให้กับลูกค้าเสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ทำการคิดและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มมากที่สุด และด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของราคาค่าธรรมเนียมในการฝาก - ถอน เช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคภูมิ (2560) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านการบริการเช่นเดียวกัน ซึ่งก็นำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพทางการบริการให้ดียิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยโครงการจำนวนทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ Morning Talk และ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการบริการที่ดี

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่และลูกค้าผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่สละเวลาในการให้ความร่วมมือในการทำการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2561). ข้อมูลธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561, จาก <https://www.baac.or.th/content-about.php>

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี. (2561). ข้อมูลผู้ให้บริการ สาขา อุดรธานี. อุดรธานี: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี.

ภาคภูมิ ชูลิจิต. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



- รัชนิดา ปทุมชาติพัฒน์. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเวปปทุม
(มหาสารคาม. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ หลักการหาความรู้ วัด ดำเนินการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล
และเขียนรายงาน. ขอนแก่น: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th ed. Upper Sandler River, NJ:
Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business*. 6th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.