

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อภิธรรมย์ บำเพ็ญบุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
พฤศจิกายน 2552

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อภิธรรมย์ บำเพ็ญบุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พฤศจิกายน 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

GUIDELINES FOR DEVELOPING THE SERVICES OF THE BANK FOR AGRICULTURE
AND AGRICULTURAL COOPERATIVES BANGPAHAN BRANCH
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

APIROM BUMPENBOON

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
The Mater of Arts Program in Development Strategy
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

November 2009

อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ. (2552). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ลัดดาวัลย์ แจ่มฤกษ์แจ้ง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ
ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน และ 2)
เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
สาขาบางปะหัน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสาขา จำนวน 5 คน และลูกค้าที่มารับบริการจำนวน
100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้
ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 7 ด้านในภาพรวมจัดอยู่ในระดับ
ปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารจัดอยู่ในระดับ
มากที่สุด รองลงมาด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขา บางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจัดทำแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย 2 ประเด็น
ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1) พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า และประเด็น
ยุทธศาสตร์ที่ 2) พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

Apirom Bumpenboon. (2009). **Guidelines for Developing the Services of the Bank for Agriculture And Agricultureral Cooperatives Bangpahan Branch, Phranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study, Master of Arts (Development Strategy). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Laddawan Jamrerksang.

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the satisfaction level of the customers who use banking services at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bangpahan branch, and 2) propose strategies based on the findings for the development of the services at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bangpahan branch. The sample population consisted of 5 executives and 100 customers using banking services at the bank. The research tool used was the interview and the questionnaire. The statistical devices used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The findings reveal as follows:

1. The satisfaction level of customers using banking services at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Bangpahan Branch, Phranakhon Si Ayutthaya Province, for all 7 aspects is at a moderate level. When each aspect was analyzed, it was found that the satisfaction level concerning the Bank's reputation and stability was at a high level.
2. As for the development of the services at the bank, two strategies were proposed :
1) developing the system of providing services and 2) developing the quality and efficiency of service provision.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ ดร.เกษม บำรุงเวช (อดีตคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ดร.ลัดดาวัลย์ แจ่มฤกษ์แจ่ม และนายชัยวัฒน์ ปกป้อง ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ศิริณา จิตต์จรัส และคณาจารย์ทุกท่าน โดยเฉพาะอาจารย์ประจำสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่ง ตลอดจนให้การอบรมสั่งสอนผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการและพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางปะหันและสาขาเสนาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ช่วยเหลือตลอดจนอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆเป็นอย่างดี และด้วยความระลึกถึงเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒนารุ่น 2/2550 และรุ่น 3/2551 ที่ได้ร่วมประสบการณ์ ให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจในการศึกษาและการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ผู้มีอุปการคุณ ตลอดจนคณาจารย์ ความสำเร็จและความภาคภูมิใจในครั้งนี้ เป็นผลมาจากพลังที่ได้รับจากครอบครัวบำเพ็ญบุญที่คอยเป็นกำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาจนสำเร็จสมความปรารถนาด้วยดี

อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ระเบียบวิธีวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดบริการ	17
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ.....	20
การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ	26
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา	28
แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	38
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	39
	การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล	43
	การสร้างแผนกลยุทธ์.....	44
	การนำเสนอผลการวิจัย.....	44
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
	ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรฯ.....	46
	ส่วนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรฯ.....	47
	ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรฯ (ในภาพรวม).....	52
	ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรฯ.....	54
	ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ.....	58
	ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรฯ(ในภาพรวม)	65
	ส่วนที่ 7 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ.....	66
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
	สรุปผลการวิจัย.....	72
	อภิปรายผล	73
	ข้อเสนอแนะ.....	74
	บรรณานุกรม	76

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	82
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	87
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	90
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ค่า IOC.....	104
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	108

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	หลักเกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	42
2	รายการจำนวน ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรฯ	46
3	รายการความคิดเห็นของผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรฯ	52
4	ความถี่ร้อยละข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรฯ.....	54
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบริการ.....	58
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านราคา	59
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสถานที่	60
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการประชาสัมพันธ์.....	61
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลากร	62
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ.....	63
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง	64
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวม	65
13	แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ	66
14	แผนกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรฯ	70

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5