

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กระทรวงยุติธรรม. (2551). **แผนยุทธศาสตร์**. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.
- โหมสิต ปั่นเปี่ยมรัชฎ์. (2542). **การพัฒนาประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและการศึกษาแห่งชาติ.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). **เอกสารประกอบชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1**. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชิดชงค์ ส. นันทนาเนตร. (2549). **ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2537). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงพร ลิ้มพันธ์. (2545). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วมในโครงการปรับปรุงระบบการตรวจบัญชีสหกรณ์โดยการใช้บริการของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2549). **การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.). (2550). **รายงานผู้มาใช้บริการธนาคาร ประจำปี 2552**. พระนครศรีอยุธยา : ธนาคารฯ.
- \_\_\_\_\_. (2552). **การให้บริการกับประชาชนและยุทธศาสตร์แนวทางดำเนินงาน**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [www.baac.or.th](http://www.baac.or.th).
- นลินทิพย์ สายวรรณะ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา : โรงพยาบาลอานันทมหิดล**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วท.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล คำพริก. (2541). **ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรอำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- ปราณี กীরติธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพลีนธุ์ จังหวัดภาพลีนธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).  
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- พิชิต ฤทธิจัญญ. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนคร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการบริหารการพัฒนา.  
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- \_\_\_\_\_. (2551). การจัดการเชิงกลยุทธ์ในภาคภาครัฐ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- มาศวรรณ นาคสุวรรณ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุง  
ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.  
(การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.  
ถ่ายเอกสาร.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :  
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วราภรณ์ ช้วนุกิจ. (2544). ความพึงพอใจที่มีต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีไอทีวีของ  
ผู้ชมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วริศรา ปลื้มฤดี. (2550). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
พระนครศรีอยุธยา จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา).  
พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.  
ถ่ายเอกสาร.
- วัชรพงษ์ พิษขุนทด. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) สาขาด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา รักเยี่ยม. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสะพานจอมเกล้า.  
ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.

- วิรัช สุกชีลักษณ์. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและเท็กซ์.
- ศุภศิลา ปิทยปรีชา. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. (2546). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- สุกฤษณ์ ตั้งกงนุช. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา ปิยะสกุลชัย. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ภายหลังการนำระบบคุณภาพ ISO 9002. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- สุจิตา เหมเวช. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ เจริญธรรม. (2543). รายงานวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาภาพสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุทธิชาติ อำนวยรัตน์. (2543). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผลเกษตรกรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการเกษตร). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

- Aday, L.A. and Fornell V. Anderson. (1971). **Development of Judicious of Access to Media Cues.** Michigan : Health Administration Press.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education.** 3 rd ed. New York : McGraw – Hill.
- Gronroos, Christian. (1990). **Service Management and Marketing.** Massachusetts : Lexington Book.
- Kotler, P. (1983). **Principles of Marketing.** Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality.** 2nd ed. New York : Harper and Row.
- McCarthy E.J. & W.D. Perreault, Jr. (1984). **Basic Marketing : A Global-Managerial Approach.** 13 th ed. Homewood, IL : Irwin.
- Michael, R. Fitzgerald and Robert F. Durant. (1980, November – December). “Citizen” **Public Administration Review.** 35(24) : 585 -594.
- Peter, J.P. & J.C. Olsen. (1990). **Consumer Behavior and Marketing Strategy.** 2nd ed. Homewood, IL : Irwin.
- Vroom, V.H. (1954). **Work and Motivation.** New York : John Wiley and Sons.
- Zeithaml, Parasuraman & L.L. Berry. (1988, May). “Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Further Research,” **Journal of Marketing.** 12(20) : 215.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย  
หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย และขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความ  
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ชื่อและนามสกุล	ดร. เกษม บำรุงเวช
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ชื่อและนามสกุล	นายกมล รอดเกษม
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการด้านพัฒนาธุรกิจ
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพระนครศรีอยุธยา
ชื่อและนามสกุล	นางสุธิดา จาละ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการด้านการเงิน
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางปะหัน









## ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย และ  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย





**ภาคผนวก ค**

**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยสำหรับผู้บริหารสาขาฯ**

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ**

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



เลขที่.....

**แบบสัมภาษณ์**

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน

---

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสัมภาษณ์ที่ตรงกับการรับรู้ที่แท้จริงของท่าน และรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ คำตอบในแบบสัมภาษณ์นี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ทั้งนี้เพราะถือว่าแต่ละคำตอบเป็นแบบของการตัดสินใจที่แตกต่างออกไป โดยผู้วิจัยจะนำผลมาวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ และขอบพระคุณที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสัมภาษณ์

นายอภิรมย์ บำเพ็ญบุญ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์(สำหรับผู้บริหารสาขาฯ)**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**1 เพศ**

1.1  ชาย

1.2  หญิง

**2 อายุ**

2.1  25 – 35 ปี

2.2  36 – 45 ปี

2.3  46– 55 ปี

2.4  มากกว่า 55 ปี

**3 ระดับการศึกษา**

3.1  อนุปริญญา / ปวส.

3.2  ปริญญาตรี

3.3  ปริญญาโท

3.4  สูงกว่าปริญญาโท

**4 ตำแหน่ง**

4.1  หัวหน้าหน่วย

4.2  หัวหน้าการเงิน

4.3  ผู้ช่วยผู้จัดการ

4.4  ผู้จัดการ

**5 รายได้ต่อเดือน**

5.1  ไม่เกิน 20,000 บาท

5.2  20,001 – 30,000 บาท

5.3  30,001 – 40,000 บาท

5.4  40,001 – 50,000 บาท

5.5  มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน(สำหรับผู้บริหารสาขา)

1. ด้านการบริการ

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

2. ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ย)

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

3. ด้านสถานที่ / ช่องทางการจัดจำหน่าย

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

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ / การส่งเสริม

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

5. ด้านบุคลากร

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

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

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

7. ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เลขที่.....

**แบบสอบถาม**

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน

---

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ การศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงกับการรับรู้ที่แท้จริงของท่าน และรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ คำตอบในแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ทั้งนี้เพราะถือว่าแต่ละคำตอบเป็นแบบของการตัดสินใจที่แตกต่างออกไป โดยผู้วิจัยจะนำผลมาวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ และขอบพระคุณที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม

นายอภิรมย์ บำเพ็ญบุญ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

#### 1 เพศ

1.1  ชาย

1.2  หญิง

#### 2 อายุ

2.1  ต่ำกว่า 25 ปี

2.2  25 – 35 ปี

2.3  36 – 45 ปี

2.4  46 – 55 ปี

2.5  56 – 65 ปี

2.6  มากกว่า 65 ปี

#### 3 ระดับการศึกษา

3.1  ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา  
ตอนต้น

3.2  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

3.3  อนุปริญญา / ปวส.

3.4  ปริญญาตรี

3.5  สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4 อาชีพ

4.1  นักเรียน / นักศึกษา

4.2  ข้าราชการ / พนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ

4.3  ธุรกิจ / ค้าขาย

4.4  พนักงานบริษัทเอกชน

4.5  เกษตรกร / รับจ้างทั่วไป

4.6  อาชีพอื่น ๆ ระบุ.....

#### 5 รายได้ต่อเดือน

5.1  ไม่เกิน 5,000 บาท

5.2  5,001 – 10,000 บาท

5.3  10,101 – 15,000 บาท

5.4  15,001 – 20,000 บาท

5.5  มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านมาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน  
ในเรื่องใด

- 6.1  ฝากเงิน / ถอนเงิน / โอนเงิน / ชำระหนี้
- 6.2  ชำระค่าสาธารณูปโภค ได้แก่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ประกันชีวิต ค่า  
สมาคมฌาปนกิจ
- 6.3  ขอสินเชื่อเงินกู้
- 6.4  อื่น ๆ ระบุ .....

7. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขา  
บางปะหัน

- 7.1  ไม่เกิน 3 ปี
- 7.2  4 – 7 ปี
- 7.3  8 – 11 ปี
- 7.4  มากกว่า 12 ปีขึ้นไป



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน  
เพียงข้อละ 1 ช่อง โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน จากตัวเลือก  
5 ระดับ ดังนี้

- |   |         |                                     |
|---|---------|-------------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย       |
| 3 | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก        |
| 5 | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด  |

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1 ด้านการบริการ</b>					
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า					
1.2 จำนวนพนักงานที่ให้บริการประจำจุดบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
1.3 ความทันสมัยในการให้บริการด้านเทคโนโลยี					
1.4 ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุก ๆ คน					
<b>2 ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ย)</b>					
2.1 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
2.2 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
2.3 ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของธนาคารที่เรียกเก็บจากผู้มาใช้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3 ด้านสถานที่ / ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้งธนาคาร					
3.2 ภายในอาคาร มีความกว้างขวางและมีแสงสว่างพอเพียง					
3.3 ธนาคารได้จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างพอเพียง					
3.4 ความเป็นระเบียบ สะอาดและสวยงามของบริเวณภายในอาคาร					
3.5 ความเพียงพอและความสะดวกของพื้นที่จอดรถลูกค้าที่มาใช้บริการ					
3.6 มีการจัดป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานในการมาขอรับบริการ					
3.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น.					
<b>4 ด้านการประชาสัมพันธ์ / การส่งเสริม</b>					
4.1 การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์					
4.2 การประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุ					
4.3 การมีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้รับรู้					
4.4 การมีแผ่นพับแจก					
4.5 การมีของสมนาคุณแจกให้กับลูกค้า					
<b>5 ด้านบุคลากร</b>					
5.1 พนักงานให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.2 พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ให้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.3 พนักงานให้คำแนะนำ ปรีกษาและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า					
5.4 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
5.5 พนักงานให้บริการโดยพูดจาสุภาพอ่อนโยนเสมอ					
5.6 พนักงานแสดงความเป็นกันเอง					
5.7 พนักงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ					
<b>6 ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
6.1 ขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้า					
6.2 ระยะเวลาในการมาใช้บริการ					
6.3 การให้บริการที่ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด					
6.4 การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จโดยไม่มีการพัก					
6.5 การจัดบัตรคิวเพื่อการรอรับบริการ					
<b>7 ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง</b>					
7.1 ความน่าเชื่อถือของธนาคารที่เป็นธนาคารของเกษตรกร					
7.2 ความเป็นสถาบันการเงินที่มีความโปร่งใส					
7.3 ความเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง					
7.4 ความเป็นสถาบันการเงินที่มีระบบการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ					
7.5 ความเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจร					



## ภาคผนวก ง

คำวิเคราะห์ IOC ความตรงของเนื้อหา และหลักวิชาการของแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิค IOC**  
**แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ**  
**ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน**  
**(สำหรับผู้ให้บริการ)**

การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิค IOC เป็นการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด เนื้อหา หรือวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษา  
 ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษา  
 ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดไม่ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ					
		ท่านที่			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
	<b>ด้านการบริการ</b>						
1	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	จำนวนพนักงานที่ให้บริการประจำจุดบริการ ต่าง ๆ มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ความทันสมัยในการให้บริการด้านเทคโนโลยี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุก ๆ คน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	<b>ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ย)</b>						
5	ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของธนาคาร ที่เรียกเก็บจากผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	<b>ด้านสถานที่ / ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
8	ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	ภายในอาคาร มีความกว้างขวางและมีแสงสว่างพอเพียง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	ธนาคารได้จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างพอเพียง	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ					สรุปลด IOC	ใช้ได้
		ทำนที่			รวม	ค่า		
		1	2	3				
11	ความเป็นระเบียบ สะอาดและสวยงามของบริเวณ ภายในอาคาร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
12	ความเพียงพอและความสะดวกของพื้นที่จอดรถลูกค้า ที่มาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
13	มีการจัดป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานในการมา ขอรับบริการ	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้	
14	ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น. ด้านการประชาสัมพันธ์ / การส่งเสริม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
15	การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
16	การประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
17	การมีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้ ลูกค้าได้รับรู้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
18	การมีแผ่นพับแจก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
19	การมีของสมนาคุณแจกให้กับลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
20	<b>ด้านบุคลากร</b> พนักงานให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	
21	พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจ ใส่ตลอดเวลาที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
22	พนักงานให้คำแนะนำ ปรีกษาและรักษา ผลประโยชน์ของลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
23	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
24	พนักงานให้บริการโดยพูดจาสุภาพอ่อน โยนเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
25	พนักงานแสดงความเป็นกันเอง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
26	พนักงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการ เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ช.ก.ส.	ระดับความพึงพอใจ					
		ท่านที่			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
	<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
27	ขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
28	ระยะเวลาในการมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
29	การให้บริการที่ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
30	การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จโดย ไม่มีการพัก	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
31	การจัดบัตรคิวเพื่อการรอรับบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	<b>ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง</b>						
32	ความน่าเชื่อถือของธนาคารที่เป็นธนาคารของ เกษตรกร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
33	ความเป็นสถาบันการเงินที่มีความโปร่งใส	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
34	ความเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
35	ความเป็นสถาบันการเงินที่มีระบบการบริหารจัดการ องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
36	ความเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

#### เกณฑ์ในการวิเคราะห์

การแปลผลความหมายของคะแนน พิจารณาจากสูตร (Rowinelli and Hambletom. 1977 ; อ้างอิงจาก พิเชิต ฤทธิจรุญ. 2543 : 273) ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความ  
เที่ยงตรง สามารถนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงได้



ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล	นายอภิรมย์ บำเพ็ญบุญ
วัน เดือน ปีเกิด	14 กันยายน 2504
สถานที่เกิด	อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	50/27 หมู่ 2 ตำบลบ่อโพง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	พนักงานพัฒนาธุรกิจ ระดับ 7
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2509	โรงเรียนวัดปากคลอง อำเภอมหาราช
พ.ศ. 2511	โรงเรียนเทศบาลวัดเขียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2518	โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2523	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร คณะศึกษาศาสตร์ (คณิตศาสตร์)
พ.ศ. 2531	มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะรัฐศาสตร์ (การปกครอง)
พ.ศ. 2552	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา