

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.) เริ่มต้นเปิดดำเนินงานมาตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2509 โดยตราพระราชบัญญัติให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินระดับชาติเป็นส่วนงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ให้กู้แก่เกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัจจุบันธนาคารดำเนินงานมาเป็นเวลา 39 ปี กำลังก้าวเข้าสู่ปีที่ 40 ได้ขยายสาขาทั่วประเทศไทย จำนวน 595 สาขา กระจายตัวอยู่ในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ เมื่อสิ้นปีบัญชี 2547 มีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวนทั้งสิ้น 5.38 ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 92.92 ของจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั่วประเทศ จำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ายรายคน 3.86 ล้านครัวเรือน สมาชิกสหกรณ์การเกษตร 1.51 ล้านครัวเรือน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 0.01 ล้านครัวเรือน จำนวนเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปีก่อน 16,670 ครัวเรือน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.31 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการปีบัญชี 2547 : 60)

การให้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ปรับปรุงและขยายการให้บริการเงินฝากกับประชาชนในชนบทเพิ่มมากขึ้นด้วยการเปิดหน่วยธุรกิจตามอำเภอต่างๆ 172 แห่ง และเชื่อมโยงกับพันธมิตรต่างๆ โดยเปิดสาขาองค์การบริหารส่วนตำบล วัดไร่จิง และสาขาหมอซิด 2 เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้เล็งเห็นความสำคัญของเงินฝากซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญที่สุดของทุนดำเนินงาน นอกจากนี้เงินฝากยังเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความมั่นคงมากกว่าเงินกู้จากแหล่งเงินทุนอื่นๆ โดยเฉพาะเงินทุนจากต่างประเทศซึ่งมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ในปัจจุบันการแข่งขันด้านเงินฝากสูงสถาบันการเงินต่าง ๆ ยังคงพยายามรักษฐานเงินฝากของตนเอาไว้เพื่อประโยชน์ของการทำธุรกิจในอนาคต ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงให้ความสำคัญต่อบริการเงินฝากอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ เมื่อสิ้นปีบัญชี 2547 (ณ 31 มีนาคม 2548) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยอดเงินฝากมีจำนวน

354,306 ล้านบาทเพิ่มขึ้นจากปีก่อน 32,786 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.20 โดยมีทุนดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 422,348 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 35,146 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.08 และเมื่อเปรียบเทียบอัตราส่วนเงินฝากกับทุนเมื่อสิ้นปีบัญชี 2547 เห็นว่าเงินฝากคิดเป็นร้อยละ 83.89 ของทุนดำเนินงานรวม การให้บริการสินเชื่อ เมื่อสิ้นปีบัญชี 2547 ยอดเงินให้สินเชื่อคงเหลือรวมทั้งสิ้น 380,808 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 58,808 ล้านบาท หรือร้อยละ 18.26 ประกอบด้วยเงินให้สินเชื่อแก่เกษตรกร จำนวน 298,997 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 78.52 เงินให้สินเชื่อ สหกรณ์การเกษตร 14,945 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.92 เงินให้สินเชื่อกลุ่มเกษตรกร จำนวน 43 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.01 เงินให้สินเชื่อ โยบยารัฐ 37,128 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.75 และเงินให้สินเชื่อประเภทอื่น 29,695 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.80 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการ ปีบัญชี 2547 : 62-68)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาธนาคารต่าง ๆ ได้มีบทบาทสำคัญในการระดมเงินฝาก ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และ ธนาคารออมสิน ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เริ่มมาณรงค์ในเรื่องการหาเงินฝากอย่างจริงจังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา หลังจากที่รัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายสินเชื่อชนบท ประกอบกับเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำจากต่างประเทศหายากขึ้น นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีการระดมเงินฝาก ได้แก่ บริษัทเงินทุน บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มออมทรัพย์ สถาบันการเงินชุมชน การวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จากการคำนวณปริมาณการให้สินเชื่อเฉลี่ยและต้นทุนค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการให้สินเชื่อ 100 บาท พบว่ามีต้นทุนรวมเฉลี่ยในการให้สินเชื่อ 9.60 บาท จำแนกเป็นต้นทุนเงินทุน 5.30 บาท ต้นทุนดำเนินงาน 2.78 บาท และต้นทุนหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ 1.52 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.20 29.01 และ 15.79 ตามลำดับ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.วารสาร ธ.ก.ส. ราย 3 เดือน กรกฎาคม – กันยายน. 2548 : 23)

จะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนเงินมีอัตราสูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนเงินอื่น เงินฝากก็เป็นเงินทุนที่สำคัญที่ทำให้ต้นทุนเงินมีค่าใช้จ่ายลดลงและเป็นเงินทุนที่มั่นคงกว่าแหล่งเงินทุนที่ได้มาจากการกู้ยืม ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรที่จะหาวิธีการระดมเงินออมเพื่อเพิ่มปริมาณเงินฝากให้สูงขึ้น การระดมเงินออมในชนบทมีการแข่งขันสูง แต่สามารถใช้ผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากหลากหลายรูปแบบ เช่น การออมเพื่อการศึกษา เพื่อการสมรส และการออมที่มีการประกันชีวิตอุบัติเหตุ รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ทางด้านตลาดเข้ามาเสริมก็จะเป็นช่องทางในการเพิ่มยอดเงินฝากให้สูงขึ้นได้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร เป็นธนาคารของรัฐมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีหน่วยบริการให้การติดต่อ ด้านสินเชื่อประจำอำเภอเกือบทุกอำเภอสามารถอำนวยความสะดวกในการรับฝากเงินของ ชาวชนบทซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยเฉพาะเงิน ฝากบางประเภท เช่น ประเภทออมทรัพย์จะไม่เสียภาษีรายได้ดอกเบี้ยของเงินฝาก เป็นต้น นอกจากนี้การที่เป็นธนาคารของรัฐทำให้สามารถที่จะระดมเงินฝากจากส่วนราชการได้ แต่การ พัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากออกมาหลากหลายรูปแบบเพื่อจูงใจผู้ใช้บริการยังเป็นข้อจำกัดใน การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น ลูกค้ายรายใหญ่ มีข้อจำกัดในเรื่องแข่งขันการเพิ่ม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรมุ่งเน้น ไปยัง กลุ่มลูกค้าเดิมเป็นหลัก เช่น ลูกค้ายรายย่อยในชนบท ซึ่งถือเป็นฐานเงินฝากที่สำคัญถึงแม้จำนวน ยอดฝากน้อยแต่เป็นฐานที่มั่นคง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจในบริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อยู่ในสังกัด ธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดหนองคาย ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 โดยให้บริการด้านการรับเงินฝาก ให้บริการธุรกรรมการเงินอื่นๆ และการให้สิน เชื้อแก่เกษตรกร สถาบันเกษตรกร กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน เพื่อเป็นทุนในการ ประกอบอาชีพภาคการเกษตร นอกภาคการเกษตร และพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเขตอำเภอเซกา และอำเภอบึงโขงหลง จังหวัดหนองคาย ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวนี้ มีธนาคารที่เปิดให้บริการอยู่ 3 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย และธนาคาร ออมสิน การดำเนินงานต้องประสบปัญหาด้านการหาเงินฝากและการให้บริการธุรกรรมการเงิน อื่นๆ ยังมีประชาชน และลูกค้าจำนวนมากไปใช้บริการเงินฝากและธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ กับธนาคารพาณิชย์ในอำเภอใกล้เคียง เช่น อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม อำเภออากาศ อำนวนย จังหวัดสกลนคร อำเภอพรเจริญ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีธนาคารที่ให้บริการ คือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นคู่แข่ง ข้ามเขตอำเภอ ธนาคารแต่ละแห่งต่างก็มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้าน เพื่อที่จะได้ รับเงินฝากและสร้างรายได้จากธุรกรรมการเงินอื่นๆ แผนการจัดการทุนของธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา มุ่งเน้นให้บริการรับฝากเงินจากประชาชนเป็นหลัก ซึ่ง เป็นแหล่งที่มีความมั่นคงและมีต้นทุนต่ำ ซึ่งแผนการจัดการเงินทุนจากการรับฝากจากประชาชน จะ เป็นไปตามเป้าหมายได้ก็อยู่ที่การให้บริการที่ดีของธนาคารต่อลูกค้าผู้มารับบริการ การให้บริการที่

ดีกับลูกค้าจะเป็นหนทางนำไปสู่ความพึงพอใจและประทับใจแล้วยังกลับมาใช้บริการอีกต่อไป นอกจากนี้ลูกค้าประจำแล้วและยังมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์ ธนาคารให้เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการรายใหม่ ทำให้ธนาคารมีโอกาสระดมเงินออมได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ มีโอกาสเลือกใช้ ก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ข้อเสนอหรือแนวทางเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และพัฒนารูปแบบการให้บริการนั้นจะมีได้ก็ต่อเมื่อ มีการศึกษาอย่างเป็นระบบถึงการให้บริการของธนาคาร

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา โดยเฉพาะงานด้านเงินฝากในระดับที่แตกต่างกันและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายต่าง ๆ การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบกระบวนการ และ พนักงานผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการสูงสุด นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลคือเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการและปรับตัวไปสู่ภารกิจและบทบาทใหม่ในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ดังคำขวัญที่ว่า **ทันสมัย ใจลูกทุ่ง มุ่งชนบท**

คำถามการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอนากลาง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดปัญหาที่ต้องการทราบ ดังนี้

1. ลูกค้าผู้รับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอนากลาง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ระดับใด
2. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอนากลาง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันหรือไม่

3. มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพและเพศ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันทั้งในด้านอาชีพและเพศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ลูกค้าที่มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ภายในเดือนกรกฎาคม 2549 ถึง เดือนกันยายน 2549 จำนวน 1,200 คน ซึ่งเป็นช่วงที่มีผู้มารับบริการด้านเงินฝากมาก

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) เพื่อเป็นตัวแทนของลูกค้าย่อยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร่ ยามาเน (Yamane, 1973 : 727) จำนวน 300 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิง เพศชาย

3.1.2 อาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกาอำเภอเซกาจังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (ตามแนวคิดของศิริพร ดันติพุลวินัย)

3.2.1 ด้านสถานที่บริการ

3.2.2 ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ

3.2.3 ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ

3.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

3.2.5 ด้านขบวนการบริการ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสถานที่บริการ ส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ สภาพแวดล้อมของการบริการ ขบวนการบริการ

2. การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านสถานที่บริการ
 - 2.2 ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ
 - 2.3 ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ
 - 2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
 - 2.5 ด้านขบวนการบริการ
3. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
4. **ธนาคาร** หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา
5. **พนักงานผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
6. **การบริการ** หมายถึง การให้ความสะดวก อำนวยความสะดวกสบาย ให้ความพึงพอใจ
7. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
8. **สถานที่บริการ** การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
9. **การส่งเสริมแนะนำการบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมา
10. **ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ** ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่กำหนดนโยบาย การบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจ ใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
11. **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ

กับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรร การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษ หวีใส่ของ ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

12. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง ควบคุมการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ให้ดียิ่งขึ้น