

แนวทางการปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น  
APPROACH TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY OF LOAN SERVICE  
FOR BANK FOR AGRICULTURE CO-OPERATIVE, KAOSUANKWANG BRANCH  
KHON KAEN PROVINCE

ณัฐชุตตา จิกชาติตรี<sup>1</sup>

ประเสริฐรัฐ ดำรงชัย<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงประยุกต์ ลักษณะวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์เชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม ความพึงพอใจ ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้า และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อ โดยจัดทำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง รวบรวมข้อมูล และนำผลที่ได้ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปี – ไม่เกิน 60 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีมัธยมศึกษาตอนต้น และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีอาชีพอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาท – ไม่เกิน 25,000 และ ตั้งแต่ 10,000 บาท – ไม่เกิน 15,000 ตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อด้วยตนเองและครอบครัว ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือครอบครัวและตนเอง ประเภทการใช้จ่ายมาบริการ ผัก – ถอนเงิน ทำสัญญากู้ยืมเงิน และ ชำระหนี้เงินกู้ ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจหรือกลุ่มอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และจากการระดมสมองของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ได้จัดทำแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ ช่องบริการทางด่วนตรวจสอบยอดชำระหนี้และรับชำระหนี้ และ คุยกันยามเช้าเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน

**คำสำคัญ:** ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คุณภาพการให้บริการ สินเชื่อ

Abstract

This study is an applied research and a social science descriptive research that aims to study in a general information, behavior, satisfaction, the difference of customer service satisfaction level and the suggestion ways of the quality customer service development for the credit customer of the the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) of Khao Suan Kwang Branch in Khao Suan Kwang District of Khon Kaen Province. The survey sample Gather data and take the result. To the service to find ways improve service quality. The results showed that mostly the credit customers were females with 40-60 years old age and 20-40 years old age, junior and senior high school, as a natural person customer type, agriculturist occupation, governmental officer, trade or private business and 20,000–25,000 baht per month income including 10,000–15,000 baht per month income. They decided to use a bank credit service by both themselves and their member families. The persons who influence them were their member families and they themselves. As for the reasons they respectively came to the bank for deposit and withdraw money, take on a loan contact and pay a loan. Regarding the customer satisfaction level in a quality of credit service of the BAAC Khao Suan Kwang Branch revealed that the customers that had an indifference of gender, a span of age, a level of education, a type of business or occupation and an average income per month were on indifferent satisfaction level at the level of significance 0.05. And from the BAAC brainstorm, the results showed that there were projects to respond to a quality of service that as the project of customer service at an assembly point, an express window for a loan payment amount checking and a loan payment service and morning talk before working in branch the wire broadcasting project to publicize the BAAC.

**Keywords:** Bank for Agriculture Co-Operatives, Services Quality, Loan

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

เมื่อเศรษฐกิจเริ่มเจริญก้าวหน้ามากขึ้น รูปแบบการแลกเปลี่ยนสินค้าและการบริการได้พัฒนาจากระบบการแลกเปลี่ยนระหว่างสิ่งของ เป็นระบบการใช้เงิน เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และธนาคารเป็นสถาบันหนึ่งในระบบเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากในปัจจุบัน ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงิน เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน การให้สินเชื่อ การรับชำระหนี้ และธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ ตามที่ได้รับอนุญาตแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป บริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานราชการภายใต้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่คล้ายคลึงกัน เรียกได้ว่าอยู่ในระบบเดียวกัน การแข่งขัน ในธุรกิจธนาคารค่อนข้างที่จะแข่งขันกันรุนแรงหากเทียบกับในอดีต และอนาคตแนวโน้มของการแข่งขันก็จะเพิ่มขึ้น ซึ่งธนาคารควรมีการวางแผนและการปรับปรุงศักยภาพของระบบเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจธนาคารอย่างเข้มข้น เพื่อให้ธนาคารสามารถดำรงความเป็นผู้นำและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างสง่างาม ธนาคารไม่เพียงมุ่งหวังเฉพาะผลสำเร็จของกิจการเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงวิธีการที่จะยังผลแห่งความสำเร็จเหล่านั้นด้วย ซึ่งในจุดนี้จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพช่วยผูกใจลูกค้าไว้ได้ในระยะยาว และเพิ่มคุณค่าให้กิจการอีกด้วย ซึ่งการบริการที่ดีนั้นเป็นการ**สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า** ในองค์กรทางด้านธุรกิจนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ภายใต้กรอบแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ซึ่งได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานทางธุรกิจและการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ให้บริการลูกค้าในพื้นที่อำเภอเขาสวนกวาง ทั้งหมด 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลเขาสวนกวาง ตำบลคำม่วง ตำบลดงเมืองแอม ตำบลนงิ้ว และตำบลโนนสมบูรณ์ โดยดำเนินงานให้บริการด้านเงินฝาก บริการด้านการเงินการธนาคาร และบริการด้านสินเชื่อ ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินลูกค้าเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้าที่เป็นสมาชิกในการทำธุรกรรมสินเชื่อ จำนวน 3,733 คนทั้งนี้ในการให้บริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนอกจากจะให้บริการในด้านเงินฝาก บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน และบริการด้านสินเชื่อแล้ว ยังให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยเฉพาะเกษตรกรตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งโครงการต่าง ๆ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นผู้ได้รับมอบหมายโดยตรง เป็นสาเหตุให้การบริการเกิดความล่าช้า และพบว่ามีข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางกล่องข้อคิดเห็นทั้งหมด จำนวน 178 ราย ซึ่งจำแนกเป็นข้อร้องเรียนเรื่องของคุณภาพการบริการ จำนวน 63 ราย และเรื่องความพึงพอใจลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 115 ราย ประกอบกับปีที่ผ่านมาในการแข่งขันระหว่างธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจด้วยกันเอง คือ ธนาคารออมสิน ได้เข้ามามีบทบาทในการให้สินเชื่อและบริการในภาคประชาชนมากขึ้น ทำให้การจ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในปี 2558 ลดลงจาก 696,079,940 บาท คงเหลือ 696,079,738 บาท (ข้อมูลระบบสารสนเทศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: 2559) ลูกค้าเกษตรกรบางส่วน และลูกค้ากึ่งเกษตรกร มีการชำระหนี้ ใถ่ถอนจำนวนที่ดินและไม่ทำธุรกรรมด้านสินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งจากฐานลูกค้าทั้งหมด 3,733 ราย มีลูกค้าที่ไม่ทำธุรกรรมด้านสินเชื่อกับธนาคารเกินกว่า 1 ปี จำนวน 637 ราย ส่งผลให้ลูกค้าที่ส่วนหนึ่งมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา เขาสวนกวาง จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำไปเสนอแนวทางในปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการดำเนินธุรกิจธนาคารต่อไป

## การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในให้บริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

## วิธีดำเนินงาน

วิธีการดำเนินการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีประชากร คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 3733 คน ใช้สูตรของทาโรยามาเนในการหากลุ่มตัวอย่าง [1] จำนวน 370 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น เป็นการนำผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค [2] ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ [3] ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ [4] ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด [5] ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระดมสมอง [6] และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำผลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อระดมความคิด หาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการศึกษาคือการศึกษาข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 74.05 ครอบครัวยุติคือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้อยละ 64.05 ประเภทบริการที่ใช้ คือ ผาก – ถอนเงิน ร้อยละ 97.89 มีการใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 74.05 แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับคือ โทรทัศน์ ร้อยละ 51.08 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ธนาคารมีชื่อเสียงยอมรับ ร้อยละ 84.32 มีการใช้บริการธนาคารอื่นร่วมด้วย คือ ธนาคารออมสิน ร้อยละ 26.27 ประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารออมสิน คือ ผาก – ถอนเงิน ร้อยละ 95.96

ผลการศึกษาศึกษาข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.86 มีอายุ 40- ไม่เกิน 60 ปี ร้อยละ 70.27 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 39.19 ประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา ร้อยละ 100 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาท - ไม่เกิน 25,000 บาท ร้อยละ 30.54

ผลการศึกษาความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ การเอาใจใส่ลูกค้า การตอบสนองความต้องการลูกค้า การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ และความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า การเอาใจใส่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.68 การตอบสนองความต้องการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.65 การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.65 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 และความน่าเชื่อถือของบริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความแตกต่างระดับความพึงพอใจจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. การกำหนดแนวทางการปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปพิจารณาร่วมกับผู้บริหาร มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งกำหนดเป็นโครงการ ดังนี้

#### 1) ช่องบริการทางด่วนตรวจสอบยอดชำระหนี้และรับชำระหนี้

หลักการและเหตุผล เนื่องจากผลของการศึกษาในแบบสอบถามความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ในเรื่องการให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง รวมถึงข้อเสนอแนะ พบว่า ลูกค้าต้องการตรวจสอบยอดชำระหนี้และชำระหนี้ที่ต้องการสอบถามข้อมูลก่อนที่จะชำระหนี้ เนื่องจากการชำระหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่เหมือนกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยการกำหนดชำระหนี้ของลูกค้าเกษตรกรจะกำหนดคาบชำระหนี้เป็นรายปี ตามที่มาแห่งรายได้และผลผลิต โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะมีคาบชำระหนี้เป็นไตรมาสตามบัญชีธนาคารนับตั้งแต่ เดือนเมษายน - เดือนมีนาคม ซึ่งกำหนดชำระหนี้ไตรมาสแรกคือ เดือนมิถุนายน เดือนกันยายนเดือน ธันวาคม และไตรมาสสุดท้ายเดือนมีนาคม นอกจากนี้โครงการของรัฐบาลบางโครงการมีผลต่อการกำหนดชำระหนี้ของลูกค้าเกษตรกรด้วย เช่น โครงการพักชำระหนี้ โครงการช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องภัยแล้ง โครงการช่วยเหลือเกษตรกรรายย่อย และการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ต่างๆ ตามนโยบายรัฐ เนื่องจากมีปริมาณลูกค้าที่เข้ามาติดต่อธนาคารเพื่อใช้บริการจำนวนมากเมื่อถึงกำหนดชำระหนี้คาบ ลูกค้าจำเป็นต้องสอบถามข้อมูลก่อนที่จะชำระเพื่อความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สอบถามยอดชำระหนี้ ให้ได้รับความสะดวกและข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนในการบริการมากขึ้น และให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

วิธีการดำเนินการ พนักงานพัฒนารูทกิจมีทางด่วนพิเศษที่เป็นจุดรองรับเพื่อให้บริการลูกค้า สอบถามข้อมูลและตรวจสอบยอดชำระหนี้ก่อนชำระเมื่อถึงเดือนกำหนดชำระหนี้ และลูกค้าเมื่อสอบถามข้อมูลเสร็จสิ้น หากลูกค้าต้องการชำระธนาคารได้มีเคาน์เตอร์ทางด่วนพิเศษเพื่อเป็นช่องทางในรับชำระหนี้ โดยจะมีป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อใช้บริการได้เห็นชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการใช้บริการ ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนในการบริการมากขึ้น และให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

## 2) การเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ

หลักการและเหตุผล เนื่องจากผลของการศึกษาในแบบสอบถามความพึงพอใจและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ในเรื่องพนักงานมีความเชี่ยวชาญและทักษะในการทำงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ และซักซ้อมวิธีปฏิบัติงาน ในการให้บริการลูกค้า แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน และการมีส่วนร่วมในแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความมั่นใจต่อลูกค้าได้

วิธีการดำเนินการ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ทุกคน ได้ประชุมในวันจันทร์และวันพุธของทุกสัปดาห์ เวลา 7.40 น. – 8.00 น.

### สรุป

จากการดำเนินงานในเดือนมีนาคม – เดือนเมษายน 2559 ที่ผ่านมา ตามแนวทางที่ได้จากผลการศึกษา ทั้ง 2 โครงการ ดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำไปปฏิบัติจริงในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้ ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ให้ความมั่นใจต่อลูกค้า พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

- [1] บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [2] สมจิตร ล้วนจำเจริญ. (2546) **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [3] วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- [4] อีริกิตี นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). **การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ = Services marketing: concepts and strategies**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] Porter, M.E.1985). **The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. New York: Free Press
- [6] Osborn, A.F. (1963). **Applied imagination: principles and procedures of creative problem-solving**. New York: Scribner.