แนวทางการพัฒนาบริการธุรกิจด้านประชาชน
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

อธิบดี คุณวัชรญาณ

ปัญหาที่พบมีเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาตรีสาขาคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศาสตร์
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
ไปรบร่องปัญหาพิเศษ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ปริญญาตรีวิชาเกษตรกรรมทุบมันพืช สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ชื่อเรื่อง
แนวทางการพัฒนาวิสัยทัศน์ด้านเกษตร
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

โดย
อาวัลกิจ ดุริฎกานยุทธ

พิธีเปิดพิธีเปิด
ประธานกรรมการที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิจศักดิ์รุดุล)
วันที่ 14 เดือน 6 ปี พ.ศ. 2552

กรรมการที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพงษ์ สิทธิรัตน์)
วันที่ 14 เดือน 1 ปี พ.ศ. 2552

กรรมการที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพงษ์ สิทธิรัตน์)
วันที่ 14 เดือน 1 ปี พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพงษ์ สิทธิรัตน์)
วันที่ 14 เดือน 1 ปี พ.ศ. 2552

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการวิษณุพันธ์
ประธานกรรมการบริษัทศึกษา
วันที่ 14 เดือน 1 ปี พ.ศ. 2552
บทคัดย่อ

การศึกษาระดับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความกิจหน้าของการพัฒนาบริการสุขภาพด้านประเทศ ความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการในสุขภูมิ ด้านประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษาแนวทางในการพัฒนา
ผู้รับบริการ สุขภูมิด้านประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ในการศึกษาระดับนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายหน้างานการเงินของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตสาขาณรงค์ 11 สาขา จำแนก 51 คนผู้ติดงาน
ทำการศึกษาทั้ง 51 คน และผู้ติดงานที่ผู้บริการสุขภูมิด้านประเทศ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวอย่างกลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน 277 คน รวมทั้งสิ้น 328 คน โดยผู้ติดงานที่ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม
ถึง และผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS และคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยอย่าง
นั่นที่นั่น (Weight Mean Score: WMS) ผลการศึกษามีดังนี้

ค่าความคิดเห็นของพนักงานการเงินสุขภูมิด้านประเทศ พบว่า พนักงานการเงิน
เห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยภายนอกและภายในมีผลต่อการให้บริการสุขภูมิด้านประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.52) โดยปัจจัยภายนอกมีผลต่อการให้บริการสุขภูมิด้านประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.72) โดยทุกประเด็นมีผลในระดับมาก เนื่องตามตัวลบ ดังนี้ สภาพเศรษฐกิจ (WMS. = 3.75) อัตรา
增长率เงินตราด้านประเทศ (WMS. = 3.74) และสถาบันการเงินที่ให้การให้บริการสุขภูมิ
ด้านประเทศ (WMS. = 3.66) ส่วนปัจจัยภายในมีผลต่อการให้บริการสุขภูมิด้านประเทศในระดับ
ปานกลาง (WMS. = 3.32) โดยประเด็นที่มีผลในระดับมาก คือ ทั้งหมดต้องพนักงานบริการ (WMS.
= 3.63) และการผลิตและประชาสัมพันธ์การบริการ (WMS. = 3.46) ที่มีผลในระดับปานกลาง
ดังนี้ ทั้งหมดต้องพนักงานบริการ (WMS. = 3.28) ความพึงพอใจและความพร้อมของอุปกรณ์ IT (WMS. =
3.23) และความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ (WMS. = 3.01) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า
ผู้รับบริการในสุขภูมิด้านประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า โดย
ภาพรวมลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภูมิด้านประเทศในระดับมากที่สุด (WMS. = 4.25) โดย
ด้านที่ดูค่าฟิสิกส์มากที่สุดคือ ด้านพื้นที่ผู้ให้บริการ (WMS.=4.38) และด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ (WMS.=4.27) ส่วนค่ามาตรฐานการรวมเนื้อหาการให้บริการธุรกิจต่างประเทศดูค่าฟิสิกส์อะไรดีมาก (WMS.=4.10)

สำหรับแนวทางในการพัฒนาผู้รับบริการธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ สื่อสารความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจต่างประเทศให้แก่พนักงาน พัฒนา/ปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบโปรแกรมที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัย รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขยายผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า กำหนดค่าบริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ธุรกิจ ปรับปรุงคุณภูมิให้เป็นสัดส่วนและมีจุดเด่น ขยายจุดบริการใหม่และสถานที่ต่าง ๆ และจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ประชาสัมพันธ์ชั้นสูง มุ่งเน้นความเข้าใจและความแตกต่างในการใช้บริการกับธนาคารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ และกำหนดนโยบายในการพัฒนาธุรกิจรวมถึงระบบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ถ้าธนาคารจะมุ่งไปเพื่อให้บริการธุรกิจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจเดียวกัน
ABSTRACT

The purpose of this research were: 1) to study opinions of international finance staff toward the cooperative international business; 2) to study satisfaction of the customers toward the cooperative international business; and 3) to develop guidelines for the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives international business management. The total number of 51 samples included 51 finance staff who worked at the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC), 11 branches were set for a pilot study, and 277 customers who contacted the international services. Stratified sampling was used. The data were analyzed by using the SPSS and weight mean score (WMS) were calculated. The results showed as follows.

Overview of the opinion of international finance staff toward the cooperative international business on the effects of internal and external on international business was at a high level (WMS. = 3.52). The external factors showed high effects on the international business (WMS. = 3.72). The effects of external factors on the international business were at a high level. Considering every aspect, their effects were at a high level. The factors were rated from high to low: economic status (WMS. = 3.75), currency exchange (WMS. = 3.74), and international financial institutes (WMS. = 3.66). The effects of the internal factors on international business were at moderate level (WMS. = 3.32). The factors were rate from high to low: office location (WMS. = 3.63), advertisement (WMS. = 3.46), service process (WMS. = 3.28), sufficiency and readiness of information technology equipment (WMS. = 3.23), and staff competencies (WMS. = 3.01).

According to customer satisfaction, the results showed that, overall, customer satisfaction was at a highest level (WMS.=4.25). The aspect that satisfied the customers most
was staff manners (WMS.=4.38) and office location (WMS.=4.27). According to the service fee rate, the customer satisfaction was at a high level (WMS.=4.10).

Strategies for employee development suggested were staff training, improvement of high technology equipment and program systems, including developing effective process, product expanding that serve customer needs and setting service fees. Other strategies were improving and expanding counter services as well as considering proper counter services locations, providing mobile services, launching proactive advertisement, emphasizing of differences between services provided by other banks and BAAC and suggesting regulations for business development between BAAC and Krungthai bank in order to enhance service effectiveness and abilities in order to compete with similar business.
กิติกรรมประกาศ

การศึกษาดังกล่าวทำให้ผู้รู้ ได้รับความรู้จากคณะกรรมการที่ปรึกษา ครอบคลุมวิชา รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ภิญโญภูมิ กรรมการบุคคล ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ประยูร สายประเสริฐ และรองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ธรรมชาติ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ให้
คำแนะนำตลอดการศึกษาวิจัย พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้จัดการ พนักงานการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร รวมทั้งผู้ดูแลผู้ใช้บริการธุรกิจต่างประเทศทั้ง 11 สาขาหนาซอง คือ สาขาบางเล็ก สาขา
หมอชิต 2 สาขาเชียงใหม่ สาขาพระนครศรีอยุธยา สาขาพัทยา สาขาสายใต้ไทย สาขาลูกค้า
สาขาหนองคาย สาขาอยุธยา - จังหวัด (ด้านนอก) สาขาขอนแก่น และสาขาอยุธยาที่ให้
ความร่วมมือ และอนุญาตองค์ประกอบแบบสอบถาม รวมทั้งขาดอาจารย์มหาวิทยาลัยแจ้งให้ทุกฝ่าย
ที่ให้
ประกาศวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอรับขอบคุณบุคคลิตความดำ และภูมิทัศน์ไทยทุกท่านและขอขอบคุณเพิ่งนี้ นั้งๆ
และเพื่อนๆ เฝ้าทุกท่านที่ช่วยเป็นสำคัญและให้การช่วยเหลือ ขอแนะนำหมาย

อารีย์ ศรีวิชัย
บ้านอินตา 2552
บทศยอน

ABSTRACT

เกิดกิจกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

สารบัญตารางแนวนา

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ขอบเขตการศึกษา

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

บทที่ 2 การตรวจสอบสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริการ

บริการธุรกิจต่างประเทศของ ธ.ก.ส.

แนวทางการดำเนินธุรกิจต่างประเทศของ ธ.ก.ส.

แผนการดำเนินงานปีบัญชี 2551-2555 ของ ธ.ก.ส.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

สถานที่ดำเนินการศึกษา

ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การทดสอบแบบสอบถาม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
สารบัญตาราง

1. รายงานบริการโอนเงินคัวผ่านระบบ Western Union ตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2551 ถึง 30 มิถุนายน 2551 .......................... 3
2. วิเคราะห์ค่าเทนคลอสตอบแทนการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านระบบ Western Union .......................... 4
3. รายงานการซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุกสาขา (สาขาที่อยู่ 11 สาขา) ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2551 ถึง 30 พฤศจิกายน 2551 .......................... 6
4. ขั้นตอนการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับประชาชน .......................... 16
5. ขั้นตอนการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับประชาชน .......................... 19
6. ข้อศึกษาและข้อเสนอในการร่วมทุ่มทุนกับธนาคารกรุงไทย .......................... 21
7. จำนวนประชาชนผู้ลงทุนใน 11 สาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .......................... 51
8. ประชาชนและจำนวนต่างประเทศที่มี 11 สาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .......................... 53
9. จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยตัวบวกของมนุษย์ .......................... 60
10. จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยตัวบวกของลูกค้า ................................................. 62
11. จำนวนและร้อยละของข้อมูลที่นำไปใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า จำนวนค่าภาษีบริการโอนเงินตราต่างประเทศ วิธีการซื้อขายเงิน และสูตรเงินที่ใช้บริการ .......................... 64
12. จำนวนและร้อยละของข้อมูลที่นำไปใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า จำนวนค่าภาษีบริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ จุดบริการที่มีผลใช้บริการและสื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลดีที่สุดในการประชาสัมพันธ์ .......................... 66
13. คำเล่าจาระบุแนวคิดฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือการให้บริการธุรกิจต่างประเทศด้านปัจจัยภายใน (ความสามารถของหนังสือการให้บริการ) .......................... 68
คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี (ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ไว้) ...

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี (หลักเกณฑ์การให้บริการ)

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี (การเตรียมความพร้อมพันธกิจการบริการ)

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี (คำถามที่ต้องมีอยู่ในบริการ)

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี (การเตรียมความพร้อมพันธกิจการบริการ)

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี

คำนึง ส่วนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหนังสือต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศต่างปีจ่ายภาษี
ตาราง หน้า

26 คำอธิศึก สำนักทะเบียนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการข้อมูลต่างประเทศในข้อความเมื่อมีการให้บริการข้อมูลต่างประเทศ 82
27 คำอธิศึก สำนักทะเบียนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการข้อมูลต่างประเทศ 82
28 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการข้อมูลต่างประเทศของหน่วยงาน 84
29 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการข้อมูลต่างประเทศของข้าราชการ fie củaกระทรวงการเกษตรา และราชการอื่น ๆ 85
30 จำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการข้อมูลต่างประเทศของข้าราชการ fie กระทรวงการเกษตรา และราชการอื่น ๆ 86
31 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการข้อมูลต่างประเทศของข้าราชการ fie และราชการอื่น ๆ 87
สารบัญภาพ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ภาพ</th>
<th>หน้า</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศ ระบบทวิตาร์ (กรณีภาคี)</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>2 ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศ ระบบทวิตาร์ (กรณี FAX)</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>3 การแบบวิเคราะห์การศึกษา</td>
<td>50</td>
</tr>
<tr>
<td>ลำดับ</td>
<td>รายการ</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านความพึงพอใจและความพร้อมของอุปกรณ์ IT</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านความพึงพอใจและความพร้อมของอุปกรณ์ IT</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (การซื้อสินค้าต่างประเทศ)</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (การขายผลิตภัณฑ์)</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (การโอนเงินผ่านระบบ Western union)</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านที่ดีที่สุดของหน่วยบริการ</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านสภาพแวดล้อม</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านการแจ้งเตือนความเร่งด่วนทางโทรศัพท์</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>จำนวนและร้อยละของปิ่นแขนภายในที่มีผลต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศของหนังสือ ด้านการจัดการกับสถานะของหน่วยงาน</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศด้านหนังสือ</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการให้บริการดูจิกล่างประเทศด้านขั้นตอนการคัดกรอง</td>
</tr>
</tbody>
</table>
บทที่ 1

บรรดาคุณค่าต่างประเทศสำหรับประเทศไทยที่มีสัญญาทางการค้าเป็นสินค้าหลักในการส่งออก ทำให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (อ.ก.ส.) ต้องพิจารณาให้บริการกับลูกค้าที่เป็นเกษตรกรและต้องการส่งออกสินค้าทางการเกษตร เพื่อให้เป็นการบริการที่ครบวงจรคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้การสนับสนุนในการให้เงินกู้ (สินเชื่อ) ให้การให้ค่าตอบแทนในการนำกลับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและเข้าของทางการคลัง โดยสุทธิทั้งการให้บริการในด้านการส่งออกต่างประเทศทำให้เป็นที่มาของการแก้ไข พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509 ในมาตรา 10 ให้ธนาคารมีอำนาจทำการกิจการภายนอกประเทศแห่งวัตถุประสงค์ตามมาตรา 9 โดยให้เพิ่มเติมใน (16/1) ประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด เพื่อให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509 เกิดขึ้นเพิ่มเติมถึงบัญชีที่ 7 พ.ศ. 2550 และเพิ่มเติมของทางการระหว่างรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียม คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จึงมีมติเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2549 ที่จะนำว่างแผนการระหว่างการลงนาม意愿มาตรา 10 (16/1) เห็น พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509 เกิดขึ้นเพิ่มเติมถึงบัญชีที่ 6 พ.ศ. 2549 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550) โดยให้ ธ.ก.ส. สามารถประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยระหว่างเงินตราต่างประเทศได้ตามพระราชบัญญัติควบคุมธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินพุทธศักราช 2485 เพื่อประโยชน์ในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกร กลุ่ม/สถาบันเกษตรกรที่ส่งเสริมให้ไปในห่วงในตลาดต่างประเทศเป็นผลให้ธนาคารสามารถขอรับจ่ายจากการให้บริการในตลาดการเงินตราต่างประเทศชั้นนั้นบัญชีที่ 47 ให้เพิ่มขึ้น 2 ประการ ได้แก่ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency and Foreign Exchange Service) และบริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union โดยมีที่มีการจุดกิจค่าต่างประเทศของธนาคารในมาตราเป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการ

ในระยะ ๓ ปีแรก (ปี 2551 – 2553) ธนาคารได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยที่ทำการส่งเสริมควบคุมการพิจารณา ถือถึงความร่วมมือกันในการดำเนินงานธุรกิจวิเคราะห์เงินตรา ธนาคารจะมีข้อตกลงเงินตรา ค่าสินค้าที่ได้จากการดำเนินงานให้แก่ธนาคารกรุงไทย ทั้งนี้ เพื่อให้ผลความเชื่อมโยงในการบริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยน (Currency Risk Management) และเพื่อผลการให้ผลความเชื่อมโยงเช่น ค่าธรรมเนียมการนำเงิน (Transportation Cost) เป็นต้น ปัจจุบันธนาคารได้ดำเนินงานโครงการเปิดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency and Foreign Exchange Service) ตั้งแต่เริ่ม มีนาคมปี พ.ศ. 2551
ในปีที่แล้วของ 11 สาขา ได้แก่ สาขาบางละมุง สาขาสมุทรศรี สาขาสมุทรปราการ สาขาพัทยา สาขาสายสัมพันธ์ สาขาธนบุรี สาขาบางปู สาขาอีกมุม สาขาอโยธยา (ค่านมอน) สาขาชัยนาท และสาขาอุดรธานี ในคืนแรกกำหนดแผนการรับซื้อขายเงินตราต่างประเทศ จำนวน 10 สกุล คือ AUD (ออสเตรเลีย คอลัมเบีย) EUR (ยูเรียส) HKD (ฮ่องกง คอลัมเบีย) MYR (มาเลเซีย ริงกิต) SGD (สิงคโปร์ คอลัมเบีย) CNY (เยนจีน หยวน) GBP (ปอนด์ สเตอร์ลิง) JPY (เยนญี่ปุ่น) NZD (นิวซีแลนด์ คอลัมเบีย) และ USD (ดอลลาร์)

ในวันนี้เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการโอนเงินด้านไปต่างประเทศ ธนาคารได้รับการร้องขอคัดส่งเงิน ซึ่งธนาคารให้ความสามารถในการกู้สุทธิสำหรับการต่างประเทศและควบคุมเงินในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งใช้ทำงานในประเทศ โดยใช้บริการสินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศจากธนาคารได้ บริการด้านนี้ได้เปิดให้บริการใน ธ.ก.ส. ทุกสาขาทั่วประเทศ

ความสำคัญของปัญหา

จากการที่ ธ.ก.ส. ได้เปิดด้วยการ ธุรกิจต่างประเทศ ตาม พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509 แก้ไขเพิ่มเติมสัญบัติ 7 พ.ศ. 2550 โดยได้เปิดด้วยการเงินขึ้นลำดับ 2 ประเภท คือ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency and Foreign Exchange Service) และบริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union ซึ่งธุรกิจต่างประเทศทั้ง 2 ประเภทนี้มีธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในการดำเนินการอยู่ในกลุ่มเดียวกันของ การเงินธุรกิจ ธ.ก.ส. โดยธนาคารมีความเข้าใจอยู่ในขั้นตอนของการเงินธุรกิจ ธ.ก.ส. ได้รับการสนับสนุน ผ่านธนาคารเพื่อการส่งเสริมธุรกิจที่เป็นไปตามกฎหมาย 2 ประเภทนี้เป็นผู้ปฏิบัติงาน ใน 11 สาขาแล้ว ซึ่งไม่ทำให้ลูกค้าทราบว่า ธ.ก.ส. มีบริการธุรกิจต่างประเทศทั้ง 2 ประเภทนี้ รวมทั้งหมดจำนวนเงินที่ปฏิบัติหน้าที่คิดใน 11 สาขา และต้องมีการทำให้ผู้ประกอบการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศ และก็ยังไม่มีความเข้าใจในการให้บริการ ธุรกิจต่างประเทศ

จากการดำเนินงานของการโอนเงินด้านการเงินต่างประเทศผ่านเครือข่าย Western Union แต่สัปดาห์ที่ 28 มีนาคม 2551 ถึง 30 มิถุนายน 2551 พบว่ามีรายได้ที่สูงเป็นจำนวน 563,844 บาท เป็นรายได้จากการรับเงินโอน จำนวน 537,226.65 บาท เป็นรายได้จากการส่งเงินโอนไป ต่างประเทศเป็นจำนวน 26,617.35 บาท คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8,950.00 บาทต่อเดือน มีจำนวน ทั้งสิ้น 2,219 รายการ (Transaction) สำหรับโจทย์ในรายการรับเงินโอนต่างประเทศจำนวน 2,086
รายการ และเป็นรายการส่งเงินโอน 133 รายการ คิดเป็น 3,686 รายการ จากการรวบรวมและสำรวจต่างประเทศนั้นทางทีมตรวจต่างประเทศที่เป็นผู้รับคัดค้านในการให้บริการธุรกิจต่างประเทศทั้ง 2 ประเทศได้มีการวิเคราะห์ค้นพบผลตอบแทนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศผ่านระบบ Western Union ตามตาราง 2 โดยคาดการณ์ไว้ว่าในปีที่ 1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร่ว่าจะมีจำนวนธุรกรรมประมาณ 16,771  ธุรกรรม หรือประมาณ 1,397  ธุรกรรม จะเท่านิดเดียว เมื่อเทียบกับปริมาณธุรกรรมที่เกิดขึ้นจริงต่างกัน 702  ธุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 50.25 ของปริมาณธุรกรรมที่คาดการณ์ไว้ในการวิเคราะห์ค้นพบผลตอบแทน

ตาราง 1 รายงานปัญหาการโอนเงินคืนผ่านระบบ Western Union สำนักรับที่ 28 มิถุนายน 2551 ถึง 30 มิถุนายน 2551

<table>
<thead>
<tr>
<th>รายการ</th>
<th>จำนวนรายการ (รายการ)</th>
<th>ยอดรวม (บาท)</th>
<th>จำนวนรายการ (รายการ)</th>
<th>ยอดรวม (บาท)</th>
<th>รวมรายการ (รายการ)</th>
<th>ยอดรวม (บาท)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 1</td>
<td>327</td>
<td>83,650.46</td>
<td>13</td>
<td>3,745.08</td>
<td>340</td>
<td>87,395.54</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 2</td>
<td>147</td>
<td>37,688.39</td>
<td>7</td>
<td>1,156.36</td>
<td>154</td>
<td>38,844.75</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 3</td>
<td>652</td>
<td>166,670.92</td>
<td>16</td>
<td>3,129.29</td>
<td>668</td>
<td>169,800.21</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 4</td>
<td>523</td>
<td>136,140.51</td>
<td>10</td>
<td>2,470.63</td>
<td>533</td>
<td>138,611.13</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 5</td>
<td>78</td>
<td>18,970.59</td>
<td>19</td>
<td>3,472.65</td>
<td>97</td>
<td>22,443.24</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 6</td>
<td>189</td>
<td>49,249.58</td>
<td>22</td>
<td>3,692.30</td>
<td>211</td>
<td>52,941.89</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 7</td>
<td>32</td>
<td>9,703.89</td>
<td>12</td>
<td>2,420.42</td>
<td>44</td>
<td>12,124.31</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 8</td>
<td>51</td>
<td>14,283.21</td>
<td>19</td>
<td>4,298.00</td>
<td>70</td>
<td>18,581.21</td>
</tr>
<tr>
<td>พายุกิจการสาขา 9</td>
<td>87</td>
<td>20,869.09</td>
<td>15</td>
<td>2,232.61</td>
<td>102</td>
<td>23,101.71</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>รวม</strong></td>
<td><strong>2,086</strong></td>
<td><strong>537,226.65</strong></td>
<td><strong>133</strong></td>
<td><strong>26,617.35</strong></td>
<td><strong>2,219</strong></td>
<td><strong>563,844.00</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2551: 54)
ตาราง 2 วิเคราะห์ส่วนหุ้นผลตอบแทนการให้บริการโอนเงินค่าระหว่างประเทศผ่านระบบ Western Union

(หน่วย: บาท)

<table>
<thead>
<tr>
<th>รายการ</th>
<th>ปีที่ 0</th>
<th>ปีที่ 1</th>
<th>ปีที่ 2</th>
<th>ปีที่ 3</th>
<th>ปีที่ 4</th>
<th>ปีที่ 5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>จำนวนสูงสุด</td>
<td>16,771</td>
<td>21,802</td>
<td>28,342</td>
<td>36,845</td>
<td>47,899</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>รวมรายได้ (258บาทสูงสุด)</td>
<td>4,326,918.00</td>
<td>5,624,916.00</td>
<td>7,312,236.00</td>
<td>9,506,010.00</td>
<td>12,357,942.00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ค่าใช้จ่ายของทุน</td>
<td>800,000.00</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ค่าสินค้า/สิ่งของประเภท</td>
<td>1,200,000.00</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ศพ.พ.พ.ค.ที่จ้างพนักงาน</td>
<td>500,000.00</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ศพ.ค.ค.การจ่าย</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>รวมค่าใช้จ่ายของทุน</td>
<td>3,600,000.00</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ค่าใช้จ่ายของใบจ่าย (USD900คิว)</td>
<td>378,000.00</td>
<td>378,000.00</td>
<td>378,000.00</td>
<td>378,000.00</td>
<td>378,000.00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ศพ.ค.ค.การจ่าย</td>
<td>432,691.80</td>
<td>562,491.60</td>
<td>731,223.60</td>
<td>950,601.00</td>
<td>1,235,794.20</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ศพ.บ.การ쁜การส่งFAXแบบพิมพ์</td>
<td>335,420.00</td>
<td>436,040.00</td>
<td>566,840.00</td>
<td>736,980.00</td>
<td>957,980.00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>โทรศัพท์</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ศพ.พ.พ.ส.การเจรจา</td>
<td>600,000.00</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ศพ.พ.พ.การพิมพ์</td>
<td>840,000.00</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td>1,200,000.00</td>
<td>1,500,000.00</td>
<td>2,000,000.00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ศพ.ส.สินค้า</td>
<td>200,000.00</td>
<td>400,000.00</td>
<td>600,000.00</td>
<td>800,000.00</td>
<td>1,000,000.00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>รวมค่าใช้จ่ายของทุน</td>
<td>3,600,000.00</td>
<td>1,986,111.80</td>
<td>3,776,531.60</td>
<td>5,076,963.60</td>
<td>5,365,501.00</td>
<td>7,171,774.20</td>
</tr>
<tr>
<td>กำไรจัดจ่ายผู้ถือหุ้น</td>
<td>2,348,866.20</td>
<td>1,848,384.40</td>
<td>2,236,172.40</td>
<td>4,140,509.00</td>
<td>5,186,167.80</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>กำไรจากการขายหุ้น</td>
<td>(3,600,000.00)</td>
<td>(1,259,193.80)</td>
<td>589,190.60</td>
<td>2,025,563.00</td>
<td>6,965,872.00</td>
<td>12,152,039.80</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550: 78)

จากตาราง 2 เป็นการวิเคราะห์ส่วนหุ้นผลตอบแทนการให้บริการโอนเงินค่าระหว่างประเทศผ่านระบบ Western Union ระยะเวลา 5 ปี ในปีที่ 0 เป็นปีที่มีการลงทุนที่อุปกรณ์ (Hardware) จำนวน 800,000 บาท ค่าสินค้า/สิ่งของประเภท จำนวน 1,200,000 บาท ค่าใช้จ่ายพนักงานคิดเป็นค่าพักพนักงาน จำนวน 600,000 บาท ค่าใช้จ่ายค่าค่าใช้จ่ายค่าสินค้า/สิ่งของประเภท จำนวน 1,000,000 บาท
รวมค่าใช้จ่าย 3,600,000 บาท ในปีที่ 1 มีรายได้จากการขายรวม 16,771 ล้านบาท ที่คิดเป็นรายได้จากการ kopICH 378,000 บาท กำไรจากการขายหุ้น 432,420 บาท กำไรจากการขายหุ้นถ้าค่า/โทรศัพท์ 335,420 บาท ในแต่ละปีมี
ประมวลผลการของการเพิ่มของจำนวนธุรกรรมร้อยละ 30 ทุกปีตลอดการวิเคราะห์ 5 ปี โดยมีอัตราการคิดลด NPV 10.50% นิยามการประมาณการผลตอบแทนในปีที่ 2 จำนวน 589,190.60 บาท ในปีที่ 3 จำนวน 2,825,363 บาท ในปีที่ 4 จำนวน 6,965,872 บาท ในปีที่ 5 จำนวน 12,152,039.80 บาท ในการวิเคราะห์ด้านทุนผลตอบแทนการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านระบบ Western Union มีระยะเวลาอันทุ่ม 1 ปี 9 เดือน

จำนวนธุรกรรม กรณี Expected ในปีแรกใช้ประมาณการจากการคาดการณ์ของฝ่ายการตลาดบริษัท Western Union ซึ่งประมาณจากการแบ่งการตลาดที่เชื่อมต่อกันได้รับผู้เปิดให้บริการและเป็นส่วนแบ่งของตลาดในพื้นที่ที่ขยาย ปีที่ 0 ในปีที่ 30% (ซึ่งฝ่ายการตลาดบริษัท Western Union ให้ตัวอย่างข้อมูลของธุรกิจกรุงศรีอยุธยา เพื่อให้ กท.ส. ใช้เป็นข้อมูลในการประมาณการต้นทุนได้ด้านธุรกิจบริการระหว่างประเทศ โดยในปี 2549 ธุรกิจกรุงศรีอยุธยามีจำนวนธุรกรรมมากกว่า 3 แสนรายการ ยอดรายได้ประมาณ 80 ล้าน บาท)

รายได้ประมาณการจากรายได้จากการดำเนินการตามเรียกเก็บ ซึ่งคาดว่าสูงกว่าที่ใช้บริการของธนาคารโอนเงิน /รับโอนเงินอยู่ในช่วงประมาณ 10,000 – 20,000 บาท ต่อธุรกรรม ดังนั้น จึงประมาณการในการให้บริการเลื่อนธุรกรรมละ 15,000 บาท จะมีค่าธรรมเนียม 1,150 บาท ค่าแทนการได้รับส่วนแบ่งจากบริษัทประมาณ 258 บาทต่อธุรกรรม (เป็นอัตราที่ไม่คงที่แล้วแต่จะคลายกับบริษัท และไม่รวมรายได้จากอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากการมีทั้งการให้ค่าไวร์หรือจากทุ่มจากอัตราแลกเปลี่ยน)

ผลการดำเนินงานด้านการซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศของธนาคารร้อยละ 11 สาขา ในสังกัด 8 สำนักงาน ก.ส. จังหวัด (ตาราง 3) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึง 30 พฤศจิกายน 2551 พบว่ามีผลกำไรจากการซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศรวมทั้งสิ้นเป็นจำนวนเงิน 17,971.71 บาท (ธนาคารรับซื้อ 13,832,011.08 – ธนาคารขาย 12,106,921.00) ในการดำเนินการบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีนโยบายอยู่ที่บริการให้ครอบคลุมทุกทุ่กภาคแต่ยังไม่มีนโยบายในการก้าวหน้าเป็นอย่างเป็นที่นศิลโฉมให้กับสาขาที่เปิดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความต้องการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นการให้บริการในการอันเนกประสงค์กับลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอยู่ในขั้นตอนของการเงินรูป เป็นธุรกิจใหม่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ตาราง 3 ราคาน้ำมันซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุกสาขา (สาขาทั้งหมด 11 สาขา) ปีงบประมาณที่ 1 งวดปี 2551 ถึง 30 พฤษภาคม 2551

<table>
<thead>
<tr>
<th>สกุลเงิน</th>
<th>จำนวน (หน่วย: ล้านสกุลเงิน)</th>
<th>อัตราแลกเปลี่ยน</th>
<th>จำนวนเงิน (บาท)</th>
<th>จำนวน (หน่วย: ล้านสกุลเงิน)</th>
<th>อัตราแลกเปลี่ยน</th>
<th>จำนวนเงิน (บาท)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>USD1-2</td>
<td>830.00</td>
<td>33.36048</td>
<td>27,689.20</td>
<td>498.00</td>
<td>34.39486</td>
<td>27,088.64</td>
</tr>
<tr>
<td>USD5-20</td>
<td>13,745.00</td>
<td>33.02520</td>
<td>453,931.35</td>
<td>13,825.00</td>
<td>33.46712</td>
<td>462,882.95</td>
</tr>
<tr>
<td>USD50-100</td>
<td>144,950.00</td>
<td>33.18159</td>
<td>4,809,671.94</td>
<td>144,750.00</td>
<td>33.48668</td>
<td>4,847,196.50</td>
</tr>
<tr>
<td>GBP</td>
<td>6,870.00</td>
<td>57.76217</td>
<td>396,826.10</td>
<td>2,885.00</td>
<td>60.82256</td>
<td>175,473.10</td>
</tr>
<tr>
<td>EUR</td>
<td>91,740.00</td>
<td>49.05804</td>
<td>4,500,584.80</td>
<td>61,330.00</td>
<td>50.06604</td>
<td>3,070,550.50</td>
</tr>
<tr>
<td>JPY</td>
<td>4,578,000.00</td>
<td>0.31429</td>
<td>1,438,799.20</td>
<td>4,559,000.00</td>
<td>0.31674</td>
<td>1,444,036.30</td>
</tr>
<tr>
<td>HKD</td>
<td>28,710.00</td>
<td>4.13051</td>
<td>118,587.00</td>
<td>25,290.00</td>
<td>4.18615</td>
<td>165,867.80</td>
</tr>
<tr>
<td>AUD</td>
<td>40,610.00</td>
<td>28.24917</td>
<td>1,147,198.85</td>
<td>35,665.00</td>
<td>28.75362</td>
<td>1,025,497.80</td>
</tr>
<tr>
<td>NZD</td>
<td>760.00</td>
<td>2.369263</td>
<td>18,006.40</td>
<td>20.00</td>
<td>25.95000</td>
<td>519.20</td>
</tr>
<tr>
<td>MYR</td>
<td>10,053.00</td>
<td>9.48366</td>
<td>95,339.28</td>
<td>4,797.00</td>
<td>9.78650</td>
<td>46,945.86</td>
</tr>
<tr>
<td>CNY</td>
<td>123,038.00</td>
<td>5.22251</td>
<td>642,936.46</td>
<td>162,413.00</td>
<td>4.99266</td>
<td>810,872.77</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>รวม</strong></td>
<td><strong>13,832,011.08</strong></td>
<td></td>
<td><strong>12,106,921.00</strong></td>
<td></td>
<td><strong>17,971.71</strong></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2551: 60)

ทั้งนี้ จากข้อมูลดังกล่าวทำให้เห็นว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้เปิดให้บริการธุรกิจต่างประเทศทั้ง 2 ประเภทมาเป็นระยะเวลาประมาณ 1 ปี ได้มีผลการดำเนินงานที่ดีไม่เป็นไปตามการประมาณการของทีมบริหารต่างประเทศ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้มีนโยบายที่จะขยายบริการของ ธุรกิจต่างประเทศให้มีซั่งกัน เป็นมิตร การขยายสาขาในการให้บริการ ให้มีพื้นที่มากขึ้นจาก 11 สาขาจะถึง 11 สาขา ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลทั่วไป ได้เห็นความต้องการและกิจกรรมทั่วไปของสังคมที่จะมีการเติบโตและสหกรณ์การเกษตร วางแผนกลยุทธ์การตลาด ให้อาจบริการ ที่จะส่งอภัยและขยายสาขาการพาณิชย
อื่นๆ อยู่ตลอดเวลา แต่การปรับปรุงพื้นฐานได้เคยมีอย่างชัดเจนที่ทางราชการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทราบจึงจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และข้อจำกัดในธุรกิจผู้ประกอบการ ด้วยเหตุนี้ ผู้ว่าฯจึงมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจด้านประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งการได้มาซึ่งแนวทางดังกล่าว จมีเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงความคิดเห็นของหน่วยงานซึ่งให้บริการที่มีต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการธุรกิจด้านประเทศ เพื่อจะได้นำข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการธุรกิจด้านประเทศอย่างมีประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

วัคุบัตประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหน่วยงานการเงินธุรกิจด้านประเทศที่มีต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในธุรกิจด้านประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. เพื่อศึกษาระบบทางในการพัฒนาผู้รับบริการ ธุรกิจด้านประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงบการเงินผู้ให้บริการสามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ที่มุ่งธุรกิจด้านประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการธุรกิจด้านประเทศ
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาธุรกิจบริการด้านประเทศให้สามารถแข่งขันกับปัจจัยในตลาดได้
ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่สำคัญของการบริหารธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประกาศ ได้แก่การศึกษาในเขตพื้นที่สะท้อนร่าง 11 สาขา ได้แก่สาขา สถาบันเทคโนโลยี สาขาเทคนิค สาขาวิศวกรรม สาขาดุษฎี สาขาพัฒนา สาขาธุรกิจ สาขาเทคโนโลยี สาขาด้านการเงิน สาขาย่อยอิสระ และสาขาเอกชน ที่ทำการศึกษามีแผนเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานการเงินที่ทำการบัญชีใน การบริหารธุรกิจต่างประเทศ และลูกค้าผู้รับบริการธุรกิจต่างประเทศ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ที่ศึกษาหน่วยการพัฒนาการพัฒนาธุรกิจต่างประเทศ จากความต้องการของพนักงานการเงินธุรกิจต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของพนักงานการเงินธุรกิจต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการ ธุรกิจต่างประเทศ ประกอบด้วย

2.1.1 ความคิดเห็นด้านปัจจัยภายใน ได้แก่ ความสามารถของพนักงานที่ ให้บริการ ความพึงพอใจและความพร้อมของลูกค้า ที่มีเกี่ยวกับการให้บริการ การเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพการบริการ และท่านที่ดีของพนักงานบริการ

2.1.2 ความคิดเห็นด้านปัจจัยภายนอก ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจ (ปริมาณ หรือมูลค่าการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และสถานภาพ การเงินที่มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้าน ลูกค้าตอบแทนของสาขาที่ให้บริการ และจำนวนตราสารเงินทุนการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

นิยามพื้นที่ผู้ใช้บริการ

ธุรกิจต่างประเทศหมายถึง การบริหารการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและบริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
ถูกต้อง หมายถึง บุคคลธรรมดา เกษตรกร หรือธุรกิจที่ใช้บริการธุรกิจ
ต่างประเทศ 2 ด้าน คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และด้านการโอนเงินในระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union ของ ธ.ก.ส.

หนังสือ หมายถึง บุคคลธรรมดา เกษตรกร หรือธุรกิจที่ใช้บริการธุรกิจ
ต่างประเทศ 2 ด้าน คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และด้านการโอนเงินในระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union ของ ธ.ก.ส.

บริการโอนเงินในระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union หมายถึง การรับและส่งเงินในระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union ของ ธ.ก.ส.

การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency and Foreign Exchange Service) หมายถึง การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union ของ ธ.ก.ส.

รายได้ของรายการรับและรายการส่ง หมายถึง รายได้เป็นรายได้รวมที่ทางบริษัท Western Union จัดสรรให้ตามข้อตกลงกับ ธ.ก.ส.

ความคิดเห็นของพนักงานการเงินธุรกิจต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการธุรกิจ
ต่างประเทศ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานการเงินที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ประกอบด้วย ความคิดเห็นด้านปัจจัย
ภายนอกและปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายใน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ซึ่ง
เกิดขึ้นภายในบริษัท เช่น เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน สถานการณ์ทาง
การเงิน ความคิดเห็นของ
พนักงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยภายนอก หมายถึง สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ
โดยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สถานการณ์ทางการ
การเงิน ความคิดเห็นของ
พนักงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ความสำเร็จของพนักงานที่ให้บริการ หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่
ให้บริการในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และทักษะที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ

ความพึงพอใจและความพร้อมของผู้ใช้บริการ IT หมายถึง ความสามารถของระบบ
สารสนเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ความรวดเร็วของระบบ INTERNET
และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ IT
ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระเบียบวินิจฉัยปัญหาสถานะการเงินใน การดำเนินการให้บริการ ในกรณีข้อ-ข้อยันต์ต่างประเทศและการโอนเงินค่าผ่านระบบ Western Union

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ หมายถึง การรับรู้ถึงการมีการบริการธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ทั่วทั้งตัวของหน่วยบริการ หมายถึงการจัดสถานที่การให้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ที่ตั้งของสถานที่มีความสำคัญ

สภาพเศรษฐกิจ หมายถึง สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันเพื่อกำหนดการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือลดการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ หมายถึง ราคาของเงินตราต่างประเทศที่จัดให้โดยสถาบันการเงินไทย ในที่ทำนองเดียวกัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของ ร.ก.ส.

สถาบันการเงินที่มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ หมายถึง การดำเนินธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของสถาบันการเงินยิ่งที่มีผลต่อการบริการธุรกิจต่างประเทศ เช่น

ความเสี่ยงอื่น การประชารัฐพันธ์ ที่ตั้งหรือเป็นต้น

ความเสี่ยงทางเงิน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการธุรกิจต่างประเทศ ต่อการบริการในศูนย์กลางสู่ผู้ให้บริการ ค่าเสี่ยงคาดเดาของราคาที่ให้บริการ

สถาบันการเงิน หมายถึงสถาบันการเงินที่รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ นอกจากสถาบันการเงิน ทั้งสูงและลดลงรวมไปถึงสถาบันการเงินหน้า
บทที่ 2
การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้พบว่าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิด และใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดการบริการ
2. บริการธุรกิจต่างประเทศของ ธ.ก.ส.
3. แนวทางการดำเนินธุรกิจต่างประเทศของ ธ.ก.ส.
4. แผนการดำเนินงานปี 2551 – 2555 ของ ธ.ก.ส.
5. แนวคิดและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมบริบทไมวิศวกรรมพนักงาน พ.ศ. 2525 (ปลัดกบ. ฐานประทีป, 2531: 158) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของการบริการหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การบริการ ให้บริการ เป็นต้น

สมชาติ กิจธารทอง (2544: 42) กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถที่จะอ่านความสะดวกและท่าทีเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ชูศักติ อรุณโภช (2536: 3) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ บริการหมายถึง กิจกรรมประชานหรือความพิเศษใดซึ่งได้สนับสนุนเพื่อการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมถึงการยอมปรับตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมได้ผลิตสินค้าสินค้าชิ้นหรือสินค้าประเภทอื่นที่มีลักษณะที่เหมาะสมและมีผลิตภัณฑ์สินค้าที่มีความสุข

การศึกษาข้อมูลจากการศึกษา ได้แก่ การคัดเลือก การออกแบบการให้การบริการ ให้ผู้ใช้บริการใช้การปรับปรุงเป็นไปตามแผนการขยายตัว เป็นต้น
การบริหาร หมายถึง ผลิตผลของกิจกรรมต่าง ๆ ที่สืบเนื่องกันและกันระหว่างผู้สัมมนาทั้งสูงและต่ำ โดยกิจกรรมภายในของผู้สัมมนาเพื่อสนองต่อความต้องการของสังคม

จิตตินันท์ เศรษฐกิจและคณะ (2542: 6-7) ได้กล่าวถึงการบริการค้นหาการตลาด และผู้บริโภคได้แสดงความต้องการของการบริการในแม้ที่เห็นสังคมของ "การบริการเชิงพาณิชย์" หรือการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการ ดังนี้

จากความหมายที่กล่าวนี้ การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของบริการ ผู้ประกอบบริการ และกระบวนการจัดกระบวนการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างโดยง่ายนั้นให้บรรลุผลสำเร็จ

วิручัย ทิมิรัตน์ (2545: 7) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ตั้งแต่จับต้องการสัมพันธ์ได้ยาก และเป็นสิ่งที่เป็นสัญญาหมายไปได้ยาก บริการจะได้รับการคำนวณจากบริการและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้โดยการบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกินกว่าทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สมชาติ กิจธารง (2536: 43 – 44, ต่างใน จิตตินันท์ เศรษฐกิจและคณะ, 2542: 7) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปลี่ยนไปได้ว่ายความเป็นธรรมต้องการช่วยเหลือ เกิดขึ้น เกิดเพื่อเพื่อนำเสนอทรัพย์ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากร ความสะดวก รวดเร็วได้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีขั้นต่ำที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์เป็นการบริการที่เป็นการรับผิดชอบให้ปลิกผับบริการจะเกิดความประสิทธิภาพได้กิจการเชิงพาณิชย์หรือการมีผลประโยชน์ที่ต้องการบริการของกลุ่ม

จากความหมายที่กล่าวดังกล่าวแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างโดยง่ายนั้นของบุคคล หรือองค์กรที่มีผลตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับเป็นสิ่งที่มุ่งหวังเอาไว้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำอย่างสูงสุด

ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (จิตตินันท์ เศรษฐกิจและคณะ, 2542: 9)

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการง่าย ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่คืบหน้าและเจาะจงกลุ่มเงา
ทั้งในด้านการต่างชาติและภูมิที่ทำให้เจ้าเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ข้ามตอนยามความต้องการส่วนบุคคล ด้านการจัดการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายรูปแบบของภูมิที่ต้องการใช้เพื่อขอความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งก็จะใช้กับการตั้งค่าข้อมูลของลูกค้าเสมอ ผู้บริโภคที่ต้องสร้างแยกด้วยความมั่นคง การตั้งค่าที่มีหลากหลายประเภท เช่นความสามารถในการตั้งค่าความต้องการของลูกค้าเสมอ ผู้บริโภคที่ต้องสร้างแยกด้วยความมั่นคง ด้วยการอธิบายและเจ้าของผู้บริโภคจึงเป็นต้องดื่นความคิด ของผู้บริโภคและการตั้งค่าและเปรียบเทียบข้อมูลสภาพการบริการที่ตรงกัน พร้อมกับนี้มีความสร้างตู้กาเปรียบเทียบข้อมูลสภาพการบริการที่ตรงกัน ความคิดเป็นไปโดยมีความสุขที่จะนำการให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคจะต้องไม่สูญหายอันจะความสะดวกสบายและตอบสนองที่สูงใช้บริการต้องการให้อยู่ในที่จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ เบี่ยงเบี่ยง 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจึงเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าผลิตเพื่ออย่างเดียวให้ความสนใจเป็นพื้นฐานกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมักจะเน้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเนื่องจากข้อเสนอ ๆ ได้โลตอบแทนผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการก็คือ

2.1.1 ข้อเสนอผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะต้องเป็นการสร้างผลกำไรระยะยาวให้เป็นอย่างต่อเนื่องจากผู้บริโภคสามารถได้ใช้ความสำคัญของการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการยังคงเป็นความแตกต่างของธุรกิจจากคู่แข่งได้ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคซึ่งก็คือ ผลกำไร ที่ตามมาของ

2.1.2 ข้อเสนอภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินงานธุรกิจในทุกประเภทการบริการจะเข้ามาดึงดูดของผู้บริโภคเพราะผู้ซื้อถูกผู้ซื้อไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ตามเริ่มต้นการให้ข้อมูลทางสาระหรือค่านิยมต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อ ประกอบด้วยข้อมูลการแสดงถึงความเหมาะสมและเห็นความสำคัญของคู่ซื้อคู่ค้า ระยะเวลาการให้บริการและการเสนอธุรกิจที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือผู้ขาย ดังนั้นข้อมูลนี้สร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้ซื้อซึ่งจะมีส่วนทำให้ธุรกิจดำเนินการและสำคัญคู่ค้าต่อ ๆ ในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการกระจายข้อมูลข่าวของธุรกิจต่ำกว่าให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำมั้นยังความสำคัญของการบริการและสร้างการบริการที่ดีมีจะข้อมูลข่าวต่าง ๆ ให้ลูกค้าเห็นความ
ศึ่งพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การคัดลอกใจซื้อของจะกระทืบได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าที่จะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องรวบรวมข้อมูลลูกค้าจากใหม่ให้ทีเดียว

2.1.4 ข้อรับฟังพนักงานให้ปฏิบัติตามกับธุรกิจ การหมุนเวียนเจ้าของ ขอให้พนักงานเห็นว่า มีความสัมพันธ์กับลูกค้าของบริการเป็นอย่างมากด้วยคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้สุขภาพกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะมีความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่นแล้วกลับกันธุกิจสมัยบริการที่ไม่มีลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความเงียบเหงาและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งยอดออกได้จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญของการรักษาพนักงานให้ทางานกับกิจการนาน ๆ หรือในที่นั่นเองสมัครพนักงานที่มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจการ ดังกล่าวจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การเขาหาตัวของผู้ศูนย์กลางการทำงาน บริการในช่วงที่ผ่านมาได้ถูกที่ให้เกิดขึ้นบริการเพิ่มขึ้นในหลากหลายอาชีพทั่วไปซึ่งเป็นธุรกิจบริการราย ๆ มาถึง โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มยิ่งมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดีกล่าวคือ

2.2.1 ข้อให้ความชัดเจนและชาร์จให้ธุรกิจการครบถ้วนที่ความสำคัญของพนักงานในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการคิดรอบพนักงานแต่ละหน่วยให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้รายได้ดีที่ได้ผลตอบแทนที่แท้จริงของงานการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีฝีมือและพากมานะตรง

2.2.2 ข้อสร้างโอกาสในการสมัครงาน โดยทั่วไปลูกค้าที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแจ้งของเทคโนโลยีผลิต ห่วงผลิตภัณฑ์การใช้งานของสินค้าต่าง ๆ เพื่อก็จะทราบเมื่อใดการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายแนะนำให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบกับกันการตัดสินใจได้โดยไม่ต้องเสียเวลาใน การไม่มีการจัดให้ลูกค้า
การบริหารผู้มีอำนาจกิจกรรมที่ออกประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมากทั้งใน
ด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุก
วันนี้เป็นต้องเพิ่งพายทิ้งอำนาจความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการปรับตัว
ชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างผ่อนคลาย การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตาม
กระแสนโยบายตลาดการสินค้าสร้างให้ผู้ประกอบการต้องตระหนักให้ความสำคัญต่อกิจการบริการอย่าง
จริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสิ่งจำเป็นในที่สุด

จากที่กล่าวมาแล้วสูงสุดได้ว่า ความสำคัญในการให้บริการมีความสำคัญของ
ธุรกิจทุกธุรกิจซึ่งผู้ให้บริการจึงเป็นที่จะต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน
บริการอย่างจริงจัง ทั้งนี้การบริหารจัดการความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในฐานะของ
ผู้บริหาร กล่าวถึงการทำบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจที่
สิ่นในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข นอกจากนี้การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ
ในการสร้างผลกำไรและสภาพแวดล้อมที่ดีของธุรกิจและผู้ประกอบการรวมถึงทำให้ปฏิบัติงานบริการมี
ประสิทธิภาพที่มีรายได้และสามารถสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างต่อเนื่อง

บริการธุรกิจต่างประเทศของ ร.ก.ส.

ในปัจจุบัน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.) เป็นสถาบัน
การเงินของรัฐที่มีความรับผิดชอบด้านการเงินทุนแก่เกษตรกร สมาชิกสหกรณ์การเกษตร และกลุ่ม
เกษตรกร ตั้งแต่ พ.ศ. 2509 จนถึงปัจจุบันรวม 43 ปี ด้วยสภาพการปัจจุบันประเทศไทยมีการเจริญ
ทางด้านการเกษตรต่างประเทศโดยประเทศไทยมีสินค้าทางการเกษตรเป็นสิ่นส้าหลักในการส่งออก
ทำให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต้องเพิ่มเติมการให้บริการให้กับลูกค้าที่เป็น
เกษตรกร สหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร ที่ต้องการการส่งออกสินค้าทางการเกษตรไปสู่
ต่างประเทศ ด้านความสามารถให้ใช้ได้อย่าง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ
เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีธนาคารครอบคลุมที่ผู้ให้เงินเพื่อ
ไปทำงานในต่างประเทศต้องส่งเงินไปที่ฐานะที่ถูกต้องและเงินได้กับครอบครัว ดังนั้นเพื่อ
เป็นการดูแลความสามารถให้ได้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการเงินในต่างประเทศฯ 2
ประเภทคือ บริการและสินเชื่อในต่างประเทศ (Currency and Foreign Exchange Service) และ
บริการโอนเงินระหว่างประเทศค่อนข้างข่ายของ Western Union (ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร, 2550: 45)
บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency and Foreign Exchange Service)

อัคคีประการ

1. ดำเนินการ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวข้ามประเทศบริษัทห้างร้านต่าง ๆ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนที่เดินทางกลับจากต่างประเทศที่ต้องการแลกเปลี่ยนเงินบาทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหรือซื้อสินค้า และบริการต่าง ๆ ภายในประเทศ

2. ดำเนินการ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางไปต่างประเทศ เพื่อซื้อสินค้า และบริการในต่างประเทศ

ขั้นตอนการให้บริการแลกเปลี่ยน

มีรายละเอียดขั้นตอนตามตาราง 4

ตาราง 4 ขั้นตอนการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ผู้รับคัดขอบ</th>
<th>กิจกรรม</th>
<th>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>กองชุริการเงิน</td>
<td>จุดเริ่มต้น</td>
<td>ของมติของนายธนาคาร</td>
</tr>
<tr>
<td>สำนักงานธนาคาร</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>หน่วยงานผู้รับมอบหมาย</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>1. รับแจ้งยอดแลกเปลี่ยน</td>
<td>รายงานยอดแลกเปลี่ยน</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2. Update อัตราแลกเปลี่ยน</td>
<td>รายงานอัตราแลกเปลี่ยน</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>รายงานอัตราแลกเปลี่ยน</td>
</tr>
<tr>
<td>หน่วยงานการเงินประจำสาขา</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ผู้ช่วยหน่วยงานการเงิน</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3. เบิกเงิน (สะดวกภาพ)</td>
<td>ของมติของนายธนาคาร</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>4. ลูกค้าแจ้งความประสงค์</td>
<td>ของมติของนายธนาคาร</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5. รับแบบพิมพ์ นับจำนวนบัตร /</td>
<td>แบบพิมพ์การฟื้นฟูการ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ยืนยันตรวจสอบบัตร</td>
<td>ธนาคารต่างประเทศ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>6. ตรวจสอบบัตร</td>
<td>ธนาคารต่างประเทศ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>ธนาคารต่างประเทศ (ถ้ามี)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 4 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ผู้รับผิดชอบ</th>
<th>กิจกรรม</th>
<th>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>หนังสือกรมการเงิน</td>
<td>รกที่ 2</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
| ผู้ช่วยพนักงานการเงิน | 8. พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน/งดเงินค่า ค่าง Dramatic คุณสมบัติ | เอกสารแสดงรายการรับซื้อ หนังสืองดเงินค่า ค่าง Dramatic คุณสมบัติ
| ผู้ช่วยพนักงานการเงิน | 9. นับ / ส่งมอบธนาคาร (บาท) | เงินสด/ธนาคาร |
| ผู้ช่วยพนักงานการเงิน | 10. พิมพ์รายงานประจำวัน | 
| ผู้ช่วยพนักงานการเงิน | 11. ตรวจสอบ | รายงาน radical ค่าDRAMATIC คุณสมบัติ
ตาราง 4 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ผู้รับผิดชอบ</th>
<th>กิจกรรม</th>
<th>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>หน่วยงานการเงินประจำสาขา /ผู้ช่วยหน่วยงานการเงิน/ หน่วยงานผู้รับมอบอำนาจ</td>
<td>12. ขายขายนักบัตรค้างประเภทให้ บมจ. ธนาคารกรุงไทย</td>
<td>- บัตรเครดิตประเภท  - รายงานการขายบัตรค้างประเภทให้กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย</td>
</tr>
<tr>
<td>หน่วยงานการเงินประจำสาขา /ผู้ช่วยหน่วยงานการเงิน</td>
<td>13. Stock Branch</td>
<td>- บัตรเครดิตประเภท  - รายงานยอดเงินคงค้างประเภทคงเหลือ ประจำวัน</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>14. จัดเก็บเอกสาร</td>
<td>- ใบเสร็จรับเงิน การซื้อ/ขาย เงินสดค้างประเภท  - แบบฟอร์มการทบทวนการเงิน</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>15. บันทึกบัญชี</td>
<td>- รายงานประจำวัน</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550: 46 - 50)
ตาราง 5 ขั้นตอนการให้บริการเอกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศคำนวณรับจ่าย

<table>
<thead>
<tr>
<th>ผู้รับผิดชอบ</th>
<th>กิจกรรม</th>
<th>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>อุปถัมภ์ / ผู้ช่วยหน่วยงานการเงิน หน่วยงานการเงินประจำสาขา</td>
<td>1. รับเงินจ่ายความประสงค์</td>
<td>-แบบฟอร์มการที่จ่ายเงินตราต่างประเทศ</td>
</tr>
<tr>
<td>อุปถัมภ์ / ผู้ช่วยหน่วยงานการเงิน หน่วยงานการเงินประจำสาขา</td>
<td>2. ชัดเจนเอกสาร</td>
<td>-แบบรายงานการจ่ายเงินตราต่างประเทศ</td>
</tr>
<tr>
<td>หน่วยงานการเงินประจำสาขาผู้ช่วย หน่วยงานการเงิน</td>
<td>3. บันทึกรายการ</td>
<td>-หนังสือเดินทาง / ตัวเครื่องบิน</td>
</tr>
<tr>
<td>หน่วยงานการเงินประจำสาขาผู้ช่วย หน่วยงานการเงิน</td>
<td>4. รับเงินเอกสาร</td>
<td>-แบบฟอร์มการจ่ายเงินตราต่างประเทศ</td>
</tr>
<tr>
<td>หน่วยงานการเงินประจำสาขาผู้ช่วย หน่วยงานการเงิน</td>
<td>5. รวมยอดเงินตราต่างประเทศ</td>
<td>-ใบเสร็จรับเงิน</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1
ตาราง 5 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ผู้รับผิดชอบ</th>
<th>กิจกรรม</th>
<th>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>หนังสือการแจ้งประจำสาขา</td>
<td>1. คัดเลือกบัญชี</td>
<td>- รายงานประจำวัน</td>
</tr>
<tr>
<td>ผู้ช่วยผู้นำการเงิน</td>
<td>6. คัดกรองรายงานประจำวัน</td>
<td>- รายงานประจำวัน</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>7. ตรวจสอบ</td>
<td>- นโยบายจับเงิน</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>8. จัดเก็บเอกสาร</td>
<td>- ใบเสร็จรับเงิน</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>9. บันทึกบัญชี</td>
<td>- ใบเสร็จรับเงิน การซื้อขาย</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>เงินตราต่างประเทศด้านบัตรบัตร</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- แบบฟอร์มการทำธุรกรรม</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>เงินตราต่างประเทศ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- แบบรายงานธุรกรรม ไปล.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(ล.ถึง)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- รายงานประจำวัน</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550: 53 - 56)
ตาราง 6 ข้อเพิ่มและข้อเปลี่ยนในการร่วมทำธุรกิจกับธนาคารกรุงไทย

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อดี</th>
<th>ข้อเสีย</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. สามารถทำธุรกรรมเซ่นตราสารต่างประเทศได้ทันที ด้วยศูนย์การซื้อขาย ธนาคารกรุงไทยเท่านั้น</td>
<td>คงที่ไม่มีรายได้พิเศษ</td>
</tr>
<tr>
<td>2. ลดถึงที่นั่นในการขนส่งเงินตราต่างประเทศเพราะสามารถจ่ายให้กับสาขาของธนาคารกรุงไทยที่อยู่ใกล้ ๆ ได้</td>
<td>ไม่มีรายได้พิเศษ</td>
</tr>
<tr>
<td>3. ได้รับค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าที่ได้รับจากธนาคารอื่น (เมื่อเป็นเงินที่น่าสนใจ)</td>
<td>ไม่มีรายได้พิเศษ</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550: 89)

บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union

ขั้นตอนบริการ

เป็นบริการโอนเงินที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก ให้บริการรับจ่ายเงินผ่านผ่านระบบคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตของ Western Union เพื่อให้ลูกค้ารับ-ส่งเงินได้ภายในไม่ถึงทันที ด้วย ขั้นตอนง่ายไม่จำเป็นต้องมีพันธบัตร

จุดเด่นของบริการ

1. ผู้รับสามารถรับเงินได้อย่างรวดเร็วภายใน 15 นาที หลังจากผู้ส่งเงินได้แจ้งว่า ส่งเงินผ่านระบบ Western Union
2. ผู้รับเงินไม่ต้องเปิดบัญชีไว้กับธนาคารเพื่อจ่ายแค่ใช้หนังสือเดินทางหรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ประกอบการรับเงิน
3. สามารถใช้บริการที่สำนักงานเอกเปลี่ยนเงินทั่วประเทศทุกวันไม่เว้นวันหยุด
ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศ ระบบ Western Union
มีลักษณะการให้บริการ 2 กรณี คือ กรณีปกติและกรณี FAX
ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศ ระบบ Western Union (กรณีปกติ)

(ความหมาย 1)

ภาพ 1 ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศ ระบบ Western Union (กรณีปกติ)
ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550: 44)
ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศระบบ Western Union (กรณี FAX)
(ตามภาพ 2)

ภาพ 2 ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินต่างประเทศระบบ Western Union (กรณี FAX)
ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550: 46)
โดย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คาดการณ์ว่าการดำเนินการบริการธุรกิจด้านประเทศจะอยู่ในช่วงต้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550: 48)

1. อันเนื่องด้วยผลกระทบและความเสี่ยงของการถูกคิก ธนาคารมีการตั้งใจต่อไปในการปรับปรุงด้านบริการและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในพื้นที่ใกล้บ้านทั่วประเทศ

2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้รับประโยชน์จากการดำเนินการส่งเสริมการวางแผนธุรกิจกับสถาบันการเงินอื่น ๆ และเป็นการที่มีรายได้เพิ่มขึ้นสูงสุดตามความต้องการ ที่ให้กับภาพลักษณ์ที่ดีของการดำเนินงานส่งเสริมความที่มีการกลุ่มเป้าหมายด้าน ที่เกี่ยวข้องกับงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ใช้ความพร้อมของทรัพยากรบุคคลและเครื่องจักรดำเนินงาน ให้กับส่งเสริมการพุ่งสูงสุด กล่าวคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความสามารถและมั่นคงด้านพื้นฐานที่พร้อมในการปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านประเทศของ ธ.ก.ส.

แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านประเทศของ ธ.ก.ส. มีรายละเอียดดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550: 8 – 11) ตาม พ.ร.บ. ธ.ก.ส. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2549 ธนาคาร 10 (16/1) ธ.ก.ส. สามารถประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศเพื่อขายของทางการซื้อขายได้ และบริการของรัฐสุทธิค์ของธนาคารนั้น สำนักงานธนาคารซึ่งเป็นสำนักงานที่ได้รับอนุมัติจากสินค้า การซื้อขายเงินสัญญาธุรกิจเงินตราต่างประเทศตามส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราและตราสารเงินตราต่างประเทศ สำนักงาน ส่วนที่สอง คือ ธุรกิจเงินโอนเงินตราต่างประเทศ ส่วนที่สาม คือ ธุรกิจการกู้ ค่าเงินตราต่างประเทศ ในขั้นตอนจะเริ่มดำเนินการเฉพาะในพื้นที่ที่มีก่อน โดยเริ่มจากการรับซื้อเงินตรา ค่าเงินตราต่างประเทศ ขายเงินตราต่างประเทศ รับซื้อตราสารเงินตราต่างประเทศ และขายตราสารเงินตราต่างประเทศตามลำดับ และเมื่อธนาคารได้รับการตั้งระเบียบการ และเปิดบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศแล้วจะดำเนินการในส่วนที่เหลือต่อไป

การดำเนินธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในปีปฏิทิน 2549 ก้าวหน้า ดำเนินการ 10 ปีให้บริการ คือ บริการธุรกิจเงิน ทีเพาะ เขียวช้า ภูเขา ภูเขาและทะเลผู้ใดใช้คำณ์ของราคาปัจจุบันให้บริการก่อน และจะขยายเป็นการให้บริการนอกลักษณะการและ การตั้งสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตรา (บูช) ต่อไปในอนาคต ระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่วันที่
ประสบการณ์เพื่อปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ และจุดให้บริการ โดยปฏิบัติงานในตำแหน่งฝ่ายเงินตรา และสอนทักษะให้กับพนักงานสายงานที่จะสามารถดำเนินการได้เองในงานหลักและช่วยปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ต่าง ๆ สำนักงานใหญ่ที่รับซื้อขายมี 10 สกุลเงิน USD, EUR, GBP, MYR, JPY, HKD, SGD, CNY, AUD, NZD ทั้งนี้ คณะกรรมการพัฒนารูปแบบการทำประโยชน์ทางธุรกิจ เช่น การรับรองการพันธกิจ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศเพื่อสอดคล้องกับความเสี่ยงในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้การพัฒนาการต่างประเทศและ])).

นอกจากนี้ จุดประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการต่าง ๆ ยังมีการจัดทำแผนการเงินต่างประเทศ (โดย Western Union) เพื่อให้เกิดการสัมภาษณ์มูลนิธิ ซึ่งแต่ละปีมีการจัดงานสัมมนาและเสวนาการพัฒนาการเงินต่างประเทศจนถึงปัจจุบัน ด้วยการจัดทำแผนการเงินต่างประเทศ (โดย Western Union)

แผนการดำเนินงานปีปฏิทิน 2551 – 2555 ของ ธ.ก.ส.

แผนการดำเนินงานปีปฏิทิน 2551 – 2555 ของ ธ.ก.ส. มีข้อเสนอข้อดี ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550: 15) พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ทรงพระบรมราชูปถัมภ์ในการพัฒนาและส่งเสริมการเกษตร ให้เป็นที่รู้จักในวันที่ 13 กรกฎาคม 2509 โดยรัฐบาลในขณะนั้นได้กำหนดแผนพัฒนาการจัดตั้ง ธ.ก.ส. คือ “การส่งเสริมพัฒนาการเกษตรของประเทศเป็นต้องจัดให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ดังนั้นเป็นไปอย่างสำคัญมากในเรื่องการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินกู้และการให้ ความช่วยเหลือในการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางการเงินในด้านต่าง ๆ แห่งนี้ ควรจะต้องมีการควบคุมเป็นระบบเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลตามที่มีการจัดทำ

แผนการดำเนินงานในปี 2551 – 2555 ของ ธ.ก.ส. ได้เริ่มต้นดำเนินงานตั้งแต่เดือนที่ 1 พฤศจิกายน 2509 เป็นต้นมา

ธ.ก.ส. มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง และได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภาพที่แก้ไขพระบรมราชูปถัมภ์ ธ.ก.ส. ที่ให้สามารถขออนุญาตทางการเป็นสถาบันการเงินที่ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรและส่วนอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาชนบท
โดยได้มีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในวัสดุประสงค์ในชื่อ (18) ให้ ชานารมีเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วยตัวเลขจำนวนที่รับงานครั้งละ 22 ตกค่า

การสร้างมูลค่าเพิ่ม (value added) ผลิตภัณฑ์เกษตรเครื่องดื่มชูอาหารโดยความร่วมมือในระดับเครื่องดื่ม (ชานารมีเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550: 16 - 23)

1. เพื่อขยายโอกาสและเพิ่มข้อทางการตลาดให้เกษตรกรกุ้ง
2. เพื่อเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ตลาด และเป็นทางเลือกที่ดูดีรวมในการขยายผลิตภัณฑ์เกษตรเครื่องดื่ม

3. เพื่อสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานตามโครงการจากส่วนกลางและภาคเอกชนเพื่อทำรายได้ให้เกษตรกร

ช.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการตลาดและให้เกษตรกร เพื่อให้มีการเปิดให้มีบริการ ธุรกิจต่างประเทศเพื่อให้เกษตรกรมีทางเลือกในการขายตลาด ไปสู่ต่างประเทศทั้งในธุรกิจสินค้าในประเทศ ช.ก.ส. ได้ให้การสนับสนุนในธุรกิจใหม่ๆ ที่มีการลงทุนในอุปกรณ์ และการจัดการการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การสนับสนุนแบบทางการท่องเที่ยวแบบใหม่ เพื่อให้เกษตรกรเข้าสู่ธุรกิจที่มีรายได้เพิ่มขึ้น ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น

แผนธุรกิจปี 2552 ของสานักการนช.ก.ส. ประกอบด้วยแผนพัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ แผนพัฒนาระบบงานเรียกเก็บเงินตามตราสารทางการเงิน แผนพัฒนาระบบงานกู้ทรัพยากรยุทธ์ทางการเงิน และการบริหารจัดการทรัพยากรหลักของสถาบัน
แผนพัฒนาระบบการให้บริการโอนเงินรายย่อยที่ธนาคารอุตสาหกรรม (Online Retail Fund Transfer) รวมถึงแผนพัฒนาระบบโอนเงินระหว่างธนาคารตามแผนแม่บทของระบบตลาด ITMX (Interbank Transaction Management Exchange) แผนพัฒนาธุรกิจต่างประเทศทั้งการขายสินค้า Western Union ในระบบ on-line ขยายธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพิ่มธุรกิจโอนเงิน

ต่างประเทศทาง Internet รวมถึงการพัฒนาระบบงานด้านการหาต่างประเทศ ความได้เป็นการศึกษา

ระบบงาน SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)

แนวคิดและข้อเสนอเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุ (Vroom, 1964: 264) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งที่นำมาใช้ ใช้ขนานกันให้เราทั้งสองคำนึงถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น
กับพฤติกรรมจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และพฤติกรรมชอบจะแสดงให้เห็น
สภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่
สักกั้นลับนี้คือ

V มาจากคำว่า “valence” ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า “Instrumentality” ซึ่งหมายถึง สิ่ง เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความ
พึงพอใจ

E มาจากคำว่า “Expectancy” ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายในบุคคลนั้น ๆ บุคคล
มีความคิดเห็นและความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อ
ตอบสนองความคิดการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งจะถือว่ารับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้ง
ความหวัง หรือที่คาดหวังเอาไว้แล้วนั้น บุคคลที่จะได้รับความพึงพอใจในขณะเดียวกันก็จะ
คาดหวังสิ่งที่ที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการพบว่า เรื่องที่
ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและเวลาใช้จ่ายในการรับบริการ และ
พบว่าจะเข้าใจถึงความพึงพอใจของประชาชนนั้นมี 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก (convenience) ที่ได้รับจากสถานบริการซึ่งแยก
ออกเป็น

1.1. การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
1.2. การได้รับบริการด้วยความคิดการ
1.3. ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ

2. ความพึงพอใจต่อการทำงานงาน (coordination) ของบริการซึ่งแยก
ออกเป็น

2.1. การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่เดียว
2.2. มีผู้สนใจอยู่ทั้งสุขาภิบาลและสุขภาพ
2.3. ความพึงพอใจต่อความทันสมัยและสะดวกของสู่ให้บริการ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข ความสุนัขกันอย่าง
สลับซับซ้อนและระบบจากผลที่มาจากความรู้สึกที่สามารถเรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความ
พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เชลลี่ (Shelly, 1975: 12 - 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า
ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกที่ในทางลบ
ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่ยืนยันขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่
แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย่อนกลับ ท้าให้เกิดความรู้สึกสนับสนุน และความรู้สึกที่มีผลต่อภูมิคุ้มกันว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

หลุด จำป фаทศ (2533: 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสงออกที่จะมีความสุข สาเหตุได้จากมหาลัย คำศิลปะและการแสดงออก ความต้องการพื้นฐานที่เกิดให้เกิดความพึงพอใจสำหรับหลุดมากต่อไปนี้

1. ลูกกําลังจะชอบหรืออยากได้อาหาร ของผม ราคาถูก จานนิ่มนุ่ม และมี
   คุณภาพดี

2. ลูกกําลังจะชอบ หรือมักจะมีความต้องการตามกลับ เช่น ดื่มขั้นตอนผูาน
3. ลูกกําลังอยากจะได้หลั่งดนตรีต่อ
4. ลูกกําลังต้องการความสะดวกสบายในการได้รับบริการ ได้แม่นำไม่ต้อง
   ออกไป

5. ลูกกําลังจะชอบเบื้องตนบริการที่ไม่ผู่ข้าง
6. ลูกกําลังต้องการการค่อยรับ การบริการ ที่มีในการจัด ซื้อ ของ และได้รับคีย์ดี
7. ลูกกําลังการให้เช่าหรือร้านผลิตภัณฑ์ ประสบสินค้า หรือรายละเอียดต้นของ
   เช่าได้

8. ลูกกําลังการได้รับบริการที่ดีกว่า หรือไม่ถึงขั้นตอนต่อ
9. ลูกกําลังที่จะได้ไปซื้อหรือยุ่งในบริการที่สะอาด สวยงาม สงบ ปลอดภัย
   และเป็นระเบียบ

10. ลูกกําลังการข้าวร้านของที่ดีที่ข้าวใจง่ายและทันเวลา
11. ลูกกําลังการได้ขึ้นภาย ได้แสดงความคิดเห็นของตนเองหรือได้มีโอกาสระบายน
    ความยั่งยืนของตน

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

การปฏิบัติงานบริการ หนังสือและผู้บริหารงานบริการ ต้องเสริมสร้างความ
ต่อเนื่อง หรือสร้างความประทับใจด้วยการให้บริการ ด้วยการติดตามผลงานบริการจากผู้ใช้บริการ
(หลุด จำป фаทศ, 2533: 115 - 117) คือ

1. รับฟังความต้องการหรือปัญหาจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
2. ทำงานอย่างมีชีวิตและเจิดใจ ให้ความกระตือรือร้นในงาน
3. เตรียมตั้งตอบไว้ทั่วเหมา โดยสมมติคำพยาบาลจากผู้ใช้บริการ
4. มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ
5. บริการผู้สูงอายุบริการหรือถูกดำเนินอย่างใกล้ชิด
6. ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเริ่มต้นและสิ้นสุดกับงานอย่างใกล้ชิด
7. ตั้งใจเพื่อพัฒนาของผู้ใช้บริการเสมอ
8. ทบทวนข้อกำหนดที่ต่างๆ ทางผู้ใช้บริการ
9. บอกกล่าวเสมอว่า “ถูกต้องหรือผู้ใช้บริการต้องประทับใจงานบริการของเรา”
10. ทบทวนหรือผู้มีส่วนต้องสร้างวัฒนธรรมและกลั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ

สุวรรณ ลิลักษณ์ (2541: 18) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกผสมผสานของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขให้กับความสุขทางบวกและผิดศีล ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่มีกลบขัดขืนและความสุขที่มีผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกทางบวก ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขเป็นแหล่งพี่น้องของกันและกัน หลักฐานข้อมูลและความสุขที่ถูกต้องกันอย่างสมบูรณ์ย่อมเป็นหลักฐานข้อมูลและความแน่นอนของการพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกกันต่างเวลา

จากแนวความคิดเห็นจุดที่ในการสร้างความพึงพอใจจะเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุผู้ใช้บริการนั้น เป็นหน้าที่สำคัญของผู้ให้บริการ การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งในสถานิตต่อหรือภายนอกสถานิตต่อ โดยได้รับการบริการจากด้านบุคคลทุกระดับในองค์กร ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับสถานบันได้รับความมั่นใจในบริการและสร้างภาพลักษณ์ หรืออาจก่อให้การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากด้านบุคคล ซึ่งต้องอาศัยหนังสือกอบกู้ ทักษะและความแน่นอนต่าง ๆ ที่จะทำให้เขาวิจารณ์ผู้ติดต่อกับบริการได้

ทฤษฎีบางหลักความพึงพอใจ (สมปอง จันทรีย์, 2540: 30-32) ทฤษฎีล่าสุดบางหลักความพึงพอใจจะกระทำได้โดยที่จะทำให้ความสุขและผลลัพธ์ไม่กระทบต่อที่จะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพึงพอใจได้ 3 ประเภทคือ

1. ความพึงพอใจทางวัฒนธรรม (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดแสดงภาวะความสุขที่ต่าง ๆ หรือผลลัพธ์จากความทุกข์บาง ๆ
2. ความพึงพอใจทางธรรมชาติ (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพึงพอใจ ว่ามันจะแสดงภาวะความสุขที่ต่าง ๆ แต่ไม่จำเป็นว่าการแสดงภาวะความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอเพียงเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรงคณวิจารณ์ว่ามนุษย์
แสดงความสุขเพียงประโยชน์ของมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ที่ได้รับ
ผลประโยชน์ที่สูงที่สุดด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจาก
กระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ ตามนิติจังหวะสูงสุดให้เกิดพฤติกรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสูต้า

การศึกษาระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสูต้า จะทำให้เราทราบว่าควรจะ
พิจารณาที่ปัจจัยได้บังคับในการที่จะกระทำพิษแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสูต้า
จะกระทำต่อความพึงพอใจของสูต้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อให้ความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุด
เพื่อความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสูต้าออกเป็น 4
ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ราคา สถานการณ์เอกลักษณ์ ปัจจัยตามบุคคล และคุณภาพสินค้า
ที่ใช้ร่วมกับการบริการ (จิตวิทยา เขตภูพิต และคณะ, 2542: 25 – 29)

1. คุณภาพการบริการ (service quality) คุณภาพการบริการเป็นความคาดหวัง
ของสูต้าที่พื้นฐานที่สูงที่สุดจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการ
บริการสูต้าจะต้องมีสิ่งที่เหมาะสมได้ในการบริการ (tangibles) ความเชื่อมั่นได้ (reliability) การ
ตอบสนอง (responsiveness) การรับประกัน (assurance) และ การเข้าใจ (empathy) สูต้าต้อง
คาดหวังว่าจะตอบรับการเจรจาล่าช้าของสูต้าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. ราคา (price) ราคาเป็นเกณฑ์ที่สูต้าใช้เป็นดักรับคุณภาพการ
บริการ สูต้าจะคาดหวังว่าจะต้องได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป หาก
บริการไม่ถูกคุณต้องการบริการที่เขาได้รับมูลค่าเหมาะสมกับราคาของบริการก็จะส่งผลให้คุณภาพ
ของบริการลดลง แต่สูต้าไม่ได้รับบริการที่เขาคาดหวังมูลค่าเท่ากับเงินที่เขาจ่าย โดยเฉพาะเมื่อมี
บริการรูปแบบเดียวกันมาให้บริการเพื่อ_gr ที่จะกลายเป็นความไม่พึงพอใจ ดังนั้นการตั้งราคาจึงควร
พิจารณาให้เหมาะสมกับคุณภาพของบริการ ความคาดหวังของสูต้าและการแข่งขัน

3. สถานการณ์เอกลักษณ์ (environment) ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมหรือกิจกรรมต่อ
ผู้บริโภค ข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ การตอบกลับต่อสูต้าที่เสียหาย ๆ การเข้ามาของสูต้าแข่งขันราย
ใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของสูต้าแข่งขันและส่งผลต่อความมั่นคงและความรู้สึกในการตัดสินใจ
ของสูต้าที่มีในแวดวงเฉพาะเจาะจง
4. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นทักษะ, ความเข้าใจต่อการบริการ และอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความล้าใจในการประเมินคุณภาพการบริการและส่งผลให้ประเมินคุณภาพได้ถูกต้องกว่าที่เป็นหรือรู้สึกจริง ๆ

5. คุณภาพสินค้า (goods quality) สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการมีคุณภาพดีคือสินค้าที่ใช้ควบคุมการบริการ การบริการที่มีคุณภาพและลูกค้าพอใจมักจะใช้สินค้าที่ติดความอยู่ไปกับการให้บริการ เช่น ในร้านที่มีที่เด่นที่สุดคือเครื่องมือในการให้บริการ ว่าต้องการให้ลูกค้าต้องการให้ได้รับ ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน ไม่เหมือนกันกับการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการบริการต้องการสินค้าที่มีมาตรฐานที่จะใช้ควบคุม ไม่มีลูกค้ารายใดที่ต้องการสินค้าคุณภาพต่ำในบริการที่ตนเองจะได้รับ ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน ไม่เหมือนกันกับการบริการของนัก젯ส์การให้บริการมากถูกค่า เพราะถูกต้องคุ้ม ไม่เหมือนกันกับการบริการใช้สิ่งที่มีคุณภาพต่ำ

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคก็เกิดจากการรับบริการแล้วประทับใจ เกินกว่ามีความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้หลากหลายตัว เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พิจารณามาแล้วอยู่นั่งไม่เป็นไปไม่ถูกต้อง แต่คุณภาพการบริการซึ่งกับผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นไปตามธรรมและตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือสินค้าที่มีการบริการบางรายอาจมีความพึงพอใจที่มากกว่าความคิดการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเดียวที่จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการดังนี้ (จิตตินันท์ เศรษฐพัฒนา, 2542: 42-44)

1. ผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและการคาดหวังสำหรับการบริการที่ต่างกันไปแต่ละคนรวมถึงความคิดเห็นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น ที่เคยตอบสนองโรบิน ในเครื่องร้อนถึงการตอบสนองที่ไม่แรงหนัก แต่การตอบสนองไปต่อสิ่งของการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าคิดถึงการเพียงเพียงใด บอกได้ว่าสิ่งใดหรือหน่วยไป นอกจากนี้ยังอีกหนึ่งถึงการคาดหวังของลูกค้ายังมีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง ทำให้ลูกค้าอาจไม่ได้ไม่พนักงานในร้านอาหารจะให้บริการดังรับผิดเพียงใด ลูกค้ายอมรับว่าการบริการอย่างที่รับผิดใจ หรือหากลูกค้าไม่มีมาตรฐานในการให้บริการจะร่วมมือกับความคิดการเฉพาะมากขยาย เช่น คัดลอกทางทะเบียนทะเบียนถือ ก็จะไม่ทำให้สามารถควบคุมราง

2. ความเข้าใจความต้องการ เช่น มีความเข้าใจถึงความต้องการให้บริการที่เหมาะสม

3. ความถูกต้อง การให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสม
ต่างประเทศ ให้เหมาะสมกับประชาชน และให้มีทางดำ โดยต้องขอสั่งการให้ทุกภาคส่วน ความปรับใช้เหมาะสมได้หากถูกกฎหมายที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อความรู้ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์สุขภาพที่ให้บริการ รวมถึงความตั้งใจในการให้บริการของหน่วยงาน สิ่งนี้ที่นักการตลาดต้องทำ การคัดเลือกพนักงานจะต้องที่จะยอมรับคัดเลือกมีการวัดทักษะคุณสมบัติของผู้ให้บริการ คัดเลือกผู้ที่มีสมรรถนะกรรยาดีให้หน่วยงานทำงานเป็นที่ที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความมั่นคง ต้องมีกลไกการสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในทวีป หรืออาจจะต้องให้หน่วยงานไปทดลองใช้บริการของชุมชนที่อยู่

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เกิด ได้ต้องมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มากรับบริการอาจแตกต่างกันอย่างเครียด ยิ่ง แต่พอไปเจอที่น้ำพุปรารถนาที่นำไปสู่การลำยน หรือหากมีเวลาและที่พักที่เพียงพอ เป็นนั่งที่พักที่เข้าถึงได้ที่จะชั่งนึงไม่สามารถให้บริการอีกต่อไป อากาศยัง หรือหน้าที่ของที่พักที่เข้าถึงได้ที่จะอยู่ในที่อยู่นู่ในวงกลมพื้นที่ไม่สามารถทำได้ในที่สุดท้ายผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่เป็น 2 ชั่ว ได้แก่

ความพอใจก่อนใช้บริการ ก่อนใช้บริการดูแลจะประเมินความน่าใช้บริการหรือคุณภาพของการบริการจากภายในปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นความรู้การ ความพยายาม การประชามันพ์ การบ่อยดีจากเพื่อน รวมทั้งการตัดสินใจที่ให้บริการ และการตัดสินใจของพนักงาน หากลูกค้าพอใจกับบริการที่จะชั่งนึง อ่อนมำเน่ยความสามารถดูแลลูกค้ามีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ถิ่นที่พักพิงหลังสถานที่ให้บริการตัดสินใจใช้บริการ

ความพึงพอใจหลังใช้บริการ เป็นความรู้สึกในภาพรวมของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน และบริการที่ให้บริการ ความพอใจในช่วงนี้เกิดจากลูกค้าของบริการที่ได้รับอีกอย่าเหยีย ที่ชั่งนึงพนักงาน ความพอใจหลังใช้บริการจึงเป็นความพอใจที่สะท้อนถึงการเรียนรู้ใช้บริการ จนถึงการใช้บริการเสร็จ ยิ่งถ้าให้ความพอใจในช่วงหลังใช้บริการดีจะทำให้ก่อนที่จะใช้บริการ

อีกไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้าอีกมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ค้าแต่ที่รายละเอียดของงานที่เป็นสุ่ยละเอียดสร้างความไม่ยากให้บริการ หรือทำล้างเป็นต้อง ให้บริการ หากมีการไม่มีการปรับปรุงเรื่องการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มี หมายถึงความไม่พ่าในการใช้บริการย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยเฉพาะ ลูกค้าประจำ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ว่ามีรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าไปสู่ความพึงพอใจได้ 8
ทิศทาง

1. มีศิลปะของการดูแล
2. มีการรับทราบในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
3. บริการให้ความสะดวกสบาย
4. มีชัดเจนเห็นทางภาพของสถานที่ให้บริการที่ดี
5. ไม่มีปัญหาการเงิน ซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้งานเพื่อการบริการ
6. มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ให้ความ 대해서ในการให้บริการ
8. มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ของการให้บริการที่ดี ซึ่งหมายถึง คุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเภทคือ

1. ความสามารถของบริการที่มีอยู่ (availability) คือความสามารถในการให้บริการที่มีอยู่กับความสามารถของผู้ใช้บริการ
2. การเข้าถึงทางบริการ (accessibility) คือความสามารถที่จะใช้แพร่บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงทั้งศักยภาพของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ
3. ความสามารถและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ (accommodation) ให้แก่แล้วประสานเป็นประโยชน์ว่าให้ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะเข้าใจจ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

แนวคิดสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการคิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ในการรับบริการประกอบด้วยดังนี้ 3 ประการ คือ

1. ตัวแปลงกระบวนการให้บริการ
2. ตัวแปลงกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
โดยความเพียงพอใจเกิดจากการตอบหรือกลุ่มบุคคล ด้วยปริมาณ 3 มีปฏิสัมพันธ์ใน
ชีวภาพรวม และก่อสร้างเป็นความรู้ของชีวสมัยที่มีอยู่ รายให้ อาชีพ
การศึกษา เป็นเพียงส่วนประกอบของการศึกษาถึงความเพียงพอใจท่านั้น รายละเอียดของดั่งเปรียบ 3
ด้านนี้นี้ (ขั้นบรรคล ชาวประชาธิปไตย, 2546: 146 - 150)

1. ด้วยการด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างที่
สันนิษฐานกันของกิจกรรมบริการดำรง ตัวชี้วัดตามด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเรื่องการขอรับบริการ ซึ่งจะพูดความยากลำดับและความ
มากน้อยของการเรื่องใด ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ หากเรื่องใดมีเหตุผลหรือที่จะ
ก่อให้เกิดความเพียงพอใจไม่สูง

1.2 ความเพียงพอที่จะใช้ของบริการที่ให้ จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้
นั้น มิได้ครอบคลุมทุกสิ่งที่จะมีการบริการต่าง ๆ ได้อย่างเท่าถึง

1.3 การมีคุณภาพในการขอรับบริการที่ให้จริง ซึ่งจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ
(outcome of service) ที่ถูกต้องความมากในเช่นค่อนข้างหยุดของการดำเนินการที่นั้น ๆ ว่ามีใช่ค่อย หรือ
ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่าด้วยธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้ สำน
เหมาะสมหรือไม่กับจำนวนคำบรรมณ์เนื่องที่เรียกเก็บ

1.5 ความถูกต้องและพิเศษของระบบบริการที่ให้ เมื่อเปรียบเทียบกับคิด
คืนในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดใหญ่

2. ด้วยการด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งคือการตอบต่อ ๆ ของการบริการที่
ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้น ของทางต้นของงาน (final work flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการดั่งต่อของรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับ
บริการ

2.2 ความรวดเร็วในการขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความยากน้อยของ
จำนวนขั้นตอนและความรวดเร็ว ของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะมีอยู่

2.3 ความพอสมควรต่อเนื่องของการบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นทางของ
บริการที่ให้ มีคิดค้นเห็นตลอดเวลา หรือแบบ หยุด ๆ ให้ ๆ

2.4 ความปลอดภัยของการบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากการกระบวนการที่
ให้บริการ

3. ด้วยการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เงินหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรม
ต่าง ๆ ขององค์กรมันเอง ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย
ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและดีใจในงาน
หน้าที่บริการ

ความเสมอภาคเสมือนหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การแสดงออกต่อ
ผู้รับบริการในลักษณะเชิงแย้มแจ่มใสหรือปิดเจ็ด รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพในอนุญาต หรือกระทำการ
หมายถึง เป็นคุณ

4. ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื่องชื่นใจได้และ
ตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์อันพึงมีให้จากผู้รับบริการ
จริงจัง หรือต้องการเงิน (2546: 3) กล่าวถึงกฎหมายของการให้บริการ
ความเพียงพอ - สิ่งที่ถูกต้องรับ - ความคาดหวัง

ถ้าถูกต้องให้รับ (Perceive) การบริการที่ระดับหนึ่ง แต่มีความคาดหวังสูงกว่าถูกต้อง
จะไม่เพียงพอในการบริการ

สิ่งสำคัญในการบริการนี้คือ สิ่งที่ถูกต้องรับ - ความคาดหวัง aryawan หรือไม่ตรงตามความ
เป็นจริงที่ได้ ทั้งสิ่งที่เป็นประสบการณ์และความสุจริตทางจริยธรรม ดังนั้นความท้าทายของการบริการ
บริษัทก็บริการจริง คือ การบริการหรือการบริการที่เจริญในการคาดหวังของลูกค้า อาจฟังจาก
работาที่เราเห็นที่มีแผนแน่น ลูกค้าต้องการการเชื่อถือได้ในการหาผลประโยชน์ที่มีประสิทธิภาพที่
ถูกต้องจะได้สิ่งที่มีเหมาะสมเพื่อตอบกลับข้ามที่ได้ต่อ หรือน้อย หากให้ได้รับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
ระบบไปบ้าง แต่ลูกค้าที่เหลืออยู่จะได้สิ่งที่ต้องการที่มากกว่าия น้อย อาจทำให้รับได้ของลูกค้าที่ต้องการ
เรียนรู้ที่ในการให้บริการ อาจเป็นเรื่องเล็กน้อยแต่ยิ่งที่ทำให้ลูกค้าที่มีความสุขอยู่ดีซึ่งความ
เพียงพอในการบริการของงานนี้ช่วยในการให้บริการที่มีความสุขอยู่ดีที่ลูกค้าต้องการไม่เท่านั้น หรือในบางกรณีผู้
ให้บริการทุ่มเทเวลาในการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น แต่ลูกค้าไม่เห็นถึงความสำคัญและ
อาจไม่พอใจในความผิดพลาด ปัญหาความพึงพอใจไม่ได้เกิดขึ้นจาก
ความไม่รู้สึกของลูกค้าที่มี แต่เป็นการรู้สึกให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่งานของผู้ให้บริการ ผู้
ให้บริการต้องให้ลูกค้ารู้สึกอย่างดี เป็นสิ่งที่ชัดเจนในสิ่งที่ซื่อสัตย์สุจริตและเป็นสิ่งที่ชัดเจนเป็น
เรื่องของความมั่นคงในการรับบริการ เรื่องจากลูกค้าให้บริการมีใจไม่ยั่งยืนในความไม่พอใจ
มากกว่าที่ควรจะเป็นอย่างคุณภาพการบริการ ลูกค้าต้องการสุจริตบริการ หรือ มีความมั่นคง
มีความไม่แน่นอน และมีความเสี่ยง ที่คือสิ่งที่ทำให้ลูกค้ายอมรับค่าบริการระดับที่สูง เพราะลูกค้า
ต้องการความเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่มีความมั่นคงที่ทำให้
แนวคิดความพึงพอใจในบริการ

สำนักงานแนวคิดความพึงพอใจในบริการ มีดังนี้ (ข้อมูล ข่าวประชาสัมพันธ์, 2546: 153 - 156)

1. รักษาคำสั่งสัญญาที่ให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เช่น เมื่อมีการนัดหมายการให้บริการเมื่อใดก็ตาม ผู้ให้บริการจะต้องทำตามคำนัดหมายโดยไม่ล่าช้า และการให้บริการอย่างเต็มไปในระดับสูง อย่างมีประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นกิจสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ

2. การรับฟังคำสั่งการแข่งขัน จะต้องรับข้อความรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วัน โดยที่การรับฟังคำสั่งการแข่งขันจะเป็นการที่สำคัญเพราะสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้า อาจทำให้ลูกค้าเกิดความเสื่อมหน้า

3. การตอบรับในเรื่องเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ที่มีการส่งมาอย่างมีประสิทธิภาพหรือองค์กรอาจจะไม่ต้องตอบข้อความบ่อยๆ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการให้บริการควรจะได้รับการตอบกลับให้รวดเร็วภายใน 2 วัน ไม่ว่าจะตอบกลับในรูปแบบใด

4. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรอค่อนานกว่า 5 นาที การให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรอค่อนานอาจเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า

5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าทันที่หรือกระชับกันทุกครั้ง

6. พนักงานต้องให้แก่ลูกค้าอย่างน้อยแต่ละคน ความสนใจที่ให้กับลูกค้าต้องมีสิ่งบวกที่เกิดขึ้น รวบรวมให้ลูกค้าทราบถึงหน้าที่ที่จะทำ การกระทบและนั้นๆจะช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าได้ โดยช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วย

7. การคิดคองเสี่ยงเอกสารหรือการแจ้งจดหมายต่างๆ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการจะต้องอยู่ในระบบของความชี้นำเด็ดและเปิดเผยต่อกัน

8. ระบบการทำงาน ต้องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

9. ต้องแก้ไขปัญหาหรือขอคืนค่าเสียหายอย่างรวดเร็ว

10. พนักงานทุกคนในที่ทำงานต้องเป็นผู้รู้ คือ พนักงานทุกคนควรศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานและต้องทราบต่างๆอย่างเป็นอย่างดี เช่น รู้เกี่ยวกับสินค้าที่ตนเอง รู้เกี่ยวกับบริการที่ให้ รู้ข้อมูลหรืออื่นๆที่เกี่ยวกับงาน รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้แล้วเสร็จ รู้จักวิธีแก้ไขปัญหา รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ

11. พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าและคิดความผิดว่า ถูกต้อง ได้รับบริการเป็นที่พอใจหรือยัง การกระทบจากมันจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีความรู้สึกพึงพอใจต่อพนักงานทุกคน รวมถึงความพึงพอใจที่จะสนองต่อความต้องการของคน
12. ให้บริการพิเศษต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความสุขสึกที่ดี และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้เช่น การแจกเอกสารที่มีประโยชน์ให้ลูกค้า
13. คำมั่นสัญญาให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจไปจนถึงขั้นสุดท้าย
14. การจัดที่สำนักงานด้วยเทคโนโลยีที่สมบูรณ์แบบ และการเสริมสร้างการให้บริการด้วยวิธีการที่อัจฉริยะมีประสิทธิภาพให้กับลูกค้าให้เข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้

การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า

สิ่งสำคัญในการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าคือการตลาดด้วยสาระสำคัญที่มีความสนใจ คุณภาพที่ดีหรือการใช้เทคโนโลยีที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งยังมีข้อเสนอที่ดีทีด้วยจุดเด่นที่ดีของลูกค้า

1. คุณภาพที่ดีของลูกค้าต้องการของบริการของเจ้าในปีลูกหน้า เพื่อใช้เป็นการเพิ่ม
2. คุณภาพที่ดีของลูกค้าให้ความสนใจ คุณลักษณะที่ดีสามารถจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของบริการ เพื่อการดำเนินโครงการที่ดีขึ้นในอนาคต
3. คุณภาพของลูกค้าเน้นขึ้นที่เหนือกว่าในสภาพความรู้สึกต่าง ๆ จะทำให้ทราบว่าผู้มี
4. ขั้นตอนของการดำเนินงานของลูกค้า คุณลักษณะของลูกค้าจะต้องใช้ความสามารถในการประสานงานกับ
5. คุณลักษณะของลูกค้าเป็นแรงการในการดำเนินงานของลูกค้า และความสามารถในการเอาชนะต่อ
6. สำหรับการให้บริการที่ดีขึ้น คุณลักษณะนี้จะยังคงอยู่ในบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นได้
7. แผนงานของถูกต้องในอนาคต ต้องบอกว่าจะช่วยให้ทราบและเตรียมแผนในการพัฒนาและนำเสนอถึงที่ถูกต้องในการอนาคต ถ้าเราเข้าใจสมรรถนะการศึกษาที่จะได้รับ

8. แนวโน้มของสมรรถนะของถูกต้อง การเรียนรู้ระดับการบริการให้ดูในรูปแบบเดียวกันช่วยให้รู้จักสมรรถนะระดับของกลุ่มถูกต้องและรายได้ในระดับหนึ่ง แต่การไม่พัฒนาในสิ่งใดจะกลายเป็นการที่เสียชีวิตอย่างมีชีวิตชีวา เนื่องจากในขณะที่เรารู้ผลังกับที่ผู้เรียนเข้าไปทำภารกิจอย่างต่อเนื่อง บริการของเราจะกลายเป็นความสัมพันธ์ ในการศึกษาแนวโน้มของสมรรถนะ

9. ถูกต้องต่อเนื่องจะช่วยให้ทราบถึงแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้เรียนได้เปลี่ยนแปลงได้ และจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง

การตอบคำถามต่อเนื่องจะทำให้ทราบว่า สิ่งที่ส่งมอบ สิ่งที่ถูกตากล่าวว่าและสิ่งที่ถูกตาก็ได้รับ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการและถูกตาก็มีความพึงพอใจอย่างยิ่ง เพื่อที่จะนํามาพัฒนาปรับปรุง และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของถูกตาก็โดยการพยายามมีทางช่วยในการสื่อความให้กับสิ่งที่ถูกตากล่าวว่า เพื่อหาข้อแตกต่างและแก้ไข สิ่งอาจมาจากประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยความคาดหวังของอุปทานเปลี่ยนแปลง

ประโยชน์จากการจัดการความพึงพอใจของถูกตาก็

ข้อสมมุติ ข่าวประกาศ (2546: 156) ได้สรุปประโยชน์จากการจัดการความพึงพอใจของถูกตาก็คือ

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ถูกตาก็เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของถูกตาก็ที่มีในปัจจุบัน จากการข้อมูลว่าระหว่างความคาดหวังของถูกตาก็คือสิ่งที่เราสามารถให้แก่ถูกตาก็เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของถูกตาก็มากขึ้น อันนับไปสู่ความสัมพันธ์ของถูกตาก็

2. สร้างผลก้าวไปในระยะยาว ถ้าหากการรักษาถูกตาก็ที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะช่วยสร้างผล_leastที่ขยายการขยายถูกตาก็ใหม่และเพิ่มความสัมพันธ์ของถูกตาก็มากขึ้น

3. ถูกตาก็ที่มีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปากทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้รู้จักโดยมีคนที่จำนวนมากต่อหน่วยตัวและมีประสิทธิภาพการตอบต่อแบบปากต่อปากดังตัวความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีถูกตาก็ที่มีความพึงพอใจมาก ๆ เป็นการประกันความเชื่อถือจากการเกิดความภิพัฒนาในการบริการ ถูกตาก็ระยะเวลาณแนวโน้มที่จะให้กับถูกตาก็ความพึงพอใจได้
บางกว่า เพราะสิ่งต่าง ๆ ในห้องจะเป็นสิ่งซ้อนของอุกตัก flirting และอุกตักที่มีความพอใช้บริการของท่านแล้ว ที่มีความรู้สึกทำให้ต้องเชื่อมโยงอย่างคุ้มครองแข็งของราณีอย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ครูหนึ่ง วงศ์คริสตตาม (2539: ข - ค) ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของอุกตักต่อการให้บริการด้านเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัด (มหาสารคาม) สาขาประดิษฐ์ใหม่ กลุ่มตัวอย่างอุกตักจำนวน 420 รายที่มาใช้บริการเงินฝากธนาคาร ผลการศึกษากว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้สิ่งที่ทำให้อุกตักนิยมฝากที่ก้าม pien ได้ใช้บริการด้านเงินฝาก กับสาขา คือ อุกตักที่ทำไปมาหลายวัน และบริการที่ประทับใจจากพนักงาน บางคนคิดว่าสัญญาที่ทำให้อุกตักยินดีใช้บริการด้านเงินฝาก ธนาคารมีความน่าชื่นชมความมีจิตสุขที่ของพนักงาน และต้องรับเงินฝากผ่านพนักงานน้อยมากนั้นอุกตักส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการใช้บริการของธนาคารด้านเงินฝากโดยที่จะมีความต้องการการให้บริการด้านเงินฝากเพียงพอต่อปริมาณอุกตัก และส่วนใหญ่ยังเห็นด้วยกับการจัดจ่ายทางการบริการที่เป็นทางคิดความคิดที่สาขาได้จัดทำขึ้น นอนแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ธนาคารควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับบริการด้านเงินฝากอุกตัก และการบริการน้ำดื่ม สำหรับผลการศึกษาด้านอุปกรณ์ในการใช้บริการ พบว่าอุกตักส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานเงินฝากเลือกบริการอุกตักเป็นบริการ และให้บริการล้าช้า นอกจากนี้ที่อดทน ยังไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย และส่วนใหญ่ยังเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการข้ามผ่านทำให้เสียเวลาส่วนมาก

สุนทร พรรณชนนี (2540) ศึกษาเรื่องวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอุกตักต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัด (มหาสารคาม) สาขาที่ใช้ระบบ CBPM ศึกษากรณีสาขาจุฬาภรณราชวินิจ พบว่า

1. ความพึงพอใจของอุกตักต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ในการพยากรณ์ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบที่ พบว่า ความพึงพอใจในการพยากรณ์และการตื่นรับมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการพยากรณ์ที่ได้รับมีความพึงพอใจต่อสูงสุด

2. ลักษณะองค์ประกอบความพึงพอใจของอุกตักต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน พบว่า ความพึงพอใจในด้านพนักงานและการตื่นรับมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ความ
ฟิสฟ็อกใช้ในค้นสถานที่ประกอบการ ความฟิสฟ็อกในส่วนความสะอาดที่ได้วัน และความฟิสฟ็อกในส่วนข้อมูลที่ได้รับบริการจะตัวสุด

3. ด้านปริมาณที่ของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความฟิสฟ็อกต่อการให้บริการ คืนพัสดุ-ออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือระดับการศึกษาของลูกค้า เพราะลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความฟิสฟ็อกต่อการบริการคืนพัสดุ-ออนไลน์ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยไป ในส่วนระดับปริญญาตรีอนุปริญญาฯ ของลูกค้าที่ต้อง อายุ อาชีพ รายได้ต่ำ เเต่ต้อง จำนวนเงินค่าใช้สินค้า ระดับเวลาที่ติดต่อกับบริการ ความเสี่ยงพันธ์ส่วนตัวกับพนักงาน หรือผู้จัดการ และการมาใช้บริการ การได้รับทราบข้อมูลจากแหล่งใด ไม่มีความสัมพันธ์กับความ ฟิสฟ็อกของลูกค้าต่อการให้บริการคืนพัสดุ-ออนไลน์

สุวัฒน์ ไล่เรียง (2540) ศึกษาเรื่องความฟิสฟ็อกของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาซอยแยกล ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาซอยแยกล มีความฟิสฟ็อกในระดับมากต่อการให้บริการในคำนวณและการคืนรับ คำนวณตรวจสอบ ให้รับ คำนวณข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และคืนระยะเวลาในการคำนวณ ลูกค้ามีความ ฟิสฟ็อกในระดับปานกลางต่อการให้บริการคำนวณที่ประกอบการ และลูกค้าที่มีอาชีพและอายุต่างกันมีความฟิสฟ็อกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีนักเรียนมีความฟิสฟ็อกต่ำกว่าลูกค้าที่ไม่มีอาชีพ 7-15 ปี มีระดับความฟิสฟ็อกต่ำกว่าผู้ที่อายุ 16 ปีขึ้นไป

ภูเกียรติ สุขพุฒิ (2540) ศึกษาเรื่องความฟิสฟ็อกของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงาน ธนาคารยินดีของธนาคารทหารไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสาขา้างใหญ่-คอนโยง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารก่อนปี พ.ศ. 2540 ประกอบบริการที่ใช้ในส่วนใหญ่คือ เดินบัญชี การจ่ายเงินเดือน และการซื้อเลขที่รับเช็ค เมื่อพิจารณา ความฟิสฟ็อก ปรากฏว่า ลูกค้ามีความฟิสฟ็อกอยู่ในระดับสูงมาก ในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ การให้บริการที่มีสิ่งที่ออกมาจะสะอาด การให้บริการด้วยอารมณ์ไม่เครียด และการ ให้บริการอย่างพิจารณา

ธรรมจริน จารุวัชระศักดิ์ (2540; (3)-(4)) ศึกษาเรื่องพัฒนาคุณภาพผู้ใช้บริการต่อ ธนาคาร กรุงไทยจังหวัด (มหาสารค) สาขา好吗ในที่ทั่วไป พบว่า สาเหตุที่มีการใช้บริการของสาขา เนื่องจากความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ช้าน writers ของพนักงานในสาขา การให้บริการที่
ระดับปัจจุบันและปัจจัยสำคัญที่มีต่อการบริการของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมที่
ต่างกันตามธุรกิจ มีผลต่อการบริการ การศึกษาความคิดเห็นต่อค่าธนาคาร การศึกษาความคิดเห็นต่อค่าบริการ
ธนาคารของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ ซึ่งควรรับมือระดับการให้บริการด้านหน้าที่ไม่ดีและควรพัฒนาให้ดีขึ้น ส่วนการศึกษา
ความคิดเห็นต่อค่าธนาคาร/สถานที่ทำการธนาคารอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งควรดูแลและจัดหาที่พักรองรับให้เพียงคุณสมบัติในการใช้บริการ ส่วน
การศึกษาความคิดเห็นต่อการตลาดอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งควรดูแลให้คิดอย่างเหมาะสมต่อไป และ
เพิ่มปัญหาของธนาคารยังคงอยู่ที่บริการที่ควรปรับปรุงมีดังนี้ คือ การพัฒนาแผนการ งานทำในโรค
ด้วยการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เฉลียวและถูกคือ การบริการด้านรับ และพิจารณาถึงลูกค้า การคัด
อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ควรพิจารณาที่คุ้มค่า

ศิริพร ศุภาคัย (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารอสัญธิรายบัง ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้า
ที่ใช้บริการธนาคาร มีความพึงพอใจต่อสถานที่ในระดับมาก ในเรื่องความสะดวกในการเดินทาง
ความสะอาดของธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลลูกค้าภายในธนาคาร ลูกค้าที่ใช้บริการ
ธนาคารมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก ในเรื่องอัตรากลางของพนักงาน ความรวดเร็วในการ
บริการ และการบริการจากพนักงานรักษาความปลอดภัย ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารมีความ
ต้องการต่อสถานที่ในระดับมาก โดยต้องการให้มีการปรับปรุงแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ปรากฏ
ความสะอาดของธนาคาร การบริการจ่ายเต็มของธนาคาร ลูกค้าที่ใช้บริการมีความต้องการต่อการ
บริการในระดับมาก ในเรื่องของความพึงพอใจของช่องบริการ การเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัย
เครื่องสื่อสารแบบกดดันในพื้นที่และระบบบริการรับบริการ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารปัญญา
สถานที่จุดใจไม่สะดวก มีป้ายบอกทางเข้าไปชัดเจน เครื่องปุ่มกดกดชัดเจนอยู่ที่บริการไม่
เพียงพอ ต้านการบริการที่ดี ช่องบริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่บริการมีจานบนหน้าอยู่ ลูกค้าแนะนำให้
พิจารณาเพิ่มพื้นที่การบริการให้มากขึ้น มากการคัดเลือกพิจารณาคัดเลือก ความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่พัก
อาศัย ไม่มีแตกต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ อาชีพ
สถานที่ทำงาน แตกต่างกัน

นันทพร ดารารัตน์ (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อชุมชน จำกัด (มหาชน) สาขาอิสระพัฒน์ démarche ผลการศึกษาพบว่า
1. ในกรณีได้รับการขอเสนอราคาที่ผิดพลาดหรือข้อผิดพลาดในการจัดหาซื้อหรือจ้างเหมาโครงการก่อสร้างและผูกมัดสัญญาจากเอกชนให้ยื่นหนังสือให้หน่วยงานที่ออกสัญญาให้รับการจัดหาซื้อหรือจ้างเหมาโครงการก่อสร้าง และผูกมัดสัญญาได้ตามข้อกำหนดในสัญญาที่ได้รับการจัดหาซื้อหรือจ้างเหมาโครงการก่อสร้าง

2. ในกรณีขอเสนอราคาเพื่อใช้ประมูลกับความพึงพอใจในการรับการขอเสนอราคาของเอกชน ให้ข้อกำหนดที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้เสนอราคาต้องมีความพึงพอใจในการนับถือการที่ได้รับข้อกำหนดที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขณะนี้ กลั่นยังยิ่งขึ้น (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยศึกษาจากบัญชี จ่ายสวัสดิการตลาด พบว่า ลูกค้าที่มาฝากหรือถอนเงิน กับธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับ ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ความพึงพอใจในด้านที่ดีและสถานที่ประกอบการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.34 และความพึงพอใจต่ำสุดใน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ ช่วงเวลา คำนวณเวลา และสถานที่ประกอบการ ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความรู้จักของข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการปัจจัยที่ไม่มีผล ต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้โดยเด็ดเดี่ยว

พงษ์พันธ์ รังสฤษฎ์ (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ดำเนินการรักษาการเสริมสร้างและส่งเสริมการเกษตร: ศึกษาผลกระทบต่อราคาน้ำมันธารโรงเรือน ร้อยละ พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยแล้ว ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีข้อเสนอแนะบางประเด็นที่จะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

1. พนักงานธนาคาร ควรประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้ารู้จักข้อตกลงต่าง ๆ
2. ธนาคารควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าให้เพียงพอกับความต้องการ
3. พนักงานของธนาคารควรสื่อสารระดับรับที่จะให้บริการลูกค้า ฟรี แต่กับ ลูกค้าด้วยความยุติธรรม ลูกค้า รวมทั้งอาจารย์ต้องดูงานของลูกค้าเป็นอย่างดีด้วย
จันทรีราช สุวิชชาชัยพร (2541: ช - ค) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสุกษาธิการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาถึงสุกษาที่ใช้บริการในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 240 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากธนาคารกรุงไทย ที่สำคัญเป็นอันดับแรกคือความมั่นคงของธนาคารและการที่เคยฝากเงินฝากเติมจำนวน รองลงมาคือ การจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากสูง ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆที่มีความสำคัญเพียงเล็กน้อยทั้งหมด ได้แก่ ชื่อเสียงของผู้บริหารที่มีความมั่นคงถือเป็นการบริหารของผู้บริหารที่มีความสามารถในการจัดการและบริการที่มีความสม่ำเสมอต่อผู้ใช้บริการด้านอื่นๆที่สำคัญคือการศึกษาข้อมูลให้เห็นว่า ปัจจัยที่บกพร่องนั้นสูงและมีความคงที่ของธนาคาร มีการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเพื่อปัจจัยดังกล่าว แต่เป็นเพียงปัจจัยหลักในอันดับแรกเท่านั้น เมื่อกลับมาดูพื้นฐานจากการบริหารของผู้บริหารธนาคารและพนักงานที่มีมุ่งมั่นส่งเสริมสุขภาพ สุขภาพ ระดับความรู้และความเชื่อมั่นให้ส่งเสริมให้ร่วมกันทำที่ดีที่จุดของธนาคารที่ไม่สามารถอยู่ได้บันธ์ที่ทำการ

พระธรรม กิตติมงคล (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสุกษาต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาผ่านการตัดตามประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศเคยมีข้อบังคับด้านอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ศูนย์ที่ได้รับการสั่งการค้าต่างประเทศที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผ่านการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศแผลง บังในช่วงระยะเวลาที่ 15 ติณธมกร - 15 กันยายน 2541 จำนวน 100 ราย การจัดเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารเป็นเพศผู้หญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าเฉลี่ย 1-3 ปี และประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่คือบริการทางด้านเงินฝากและเงินสินค้าอื่น ลูกค้าต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกการให้บริการพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสูงสุด รองลงมาคือพนักงานบริการและพนักงานที่ ออกมาเป็น โดยทางด้านพนักงานที่ถูกตัดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 3 ประเด็น คือความชัดเจนของปัญหาและการระเบียบของการให้บริการ ความพึงพอใจของพนักงานที่ซื่อสัตย์ ซื่อความรับบริการ การอานวยความสะดวกในการบริการค้านค้า ๆ ขณะรองรับบริการ เช่น

หนังสือพิมพ์ การบริการค้านค้า
ศรีราชา วุฒิแพทย์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชลบุรี อำเภอilion จังหวัดชลบุรี รองผู้ว่าการ ศรีราชา วุฒิแพทย์ ว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ในด้านพนักงาน ด้านภายนอก และด้านระบบการให้บริการตามลำดับ และมีพิจารณาองค์ประกอบที่ผูกพันความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่โดยรวมมาก ดังนี้ ด้านภาพภายนอกประกอบด้วยการบริการ 6 ด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านพนักงาน บริการที่สมูนและคำนึงเป็นการให้บริการของธนาคารมีองค์ประกอบของงานบริการ 4 ด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านพนักงาน บริการที่สมูนและคำนึงเป็นการให้บริการของธนาคารมีองค์ประกอบของงานบริการ 8 ด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นได้แก่ ความสะดวก คือ ความรวดเร็วในการบริการและด้านระบบการให้บริการของธนาคาร มีปัจจัยที่สำคัญ คือ ความสะดวกของบริการ

กุลวิช กลิ่นทอง (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการที่งานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาการประชารา พบว่า

1. ด้านพนักงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการต้องการพนักงาน และระบบการที่งานของพนักงานมากและน้อยที่สุดคือความพึงพอใจเกี่ยวกับความระดับพนักงานและพร้อมที่จะให้บริการ

2. ด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยนั้นไม่เหมือนกัน เอกวิธีการ และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่จัดเตรียมไว้พิลึกพฤติการให้บริการ

3. ด้านสถานที่บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสถานที่พื้นที่ของธนาคารที่สะดวกในการเดินทางมีพื้นที่มาก และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจที่นั่งของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสะดวก

สกุลชัย จวิริยะภูมิ (2543) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง แต่พึงพอใจในด้านการให้บริการต่อเนื่องที่สุด รองลงมามีค่า ระดับการในการดูแลการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และพึงพอใจในที่ที่สุดคือสถานที่ประกอบการ ร้านผลการทดสอบ
อบรมศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้บริการ และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อัตรารายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า

จากสุรี ฉันทวัฒนา (2543) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสินด้านเงินฝาก-ถอน และด้านเงินเดือน นับว่ามีค่าประมาณกับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ปัจจัยของอธิบายได้ดีที่สุดคือความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินเดือนและต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยของระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประสบการณ์ในการลงทุน และปัจจัยของอาชีพ ด้านเงินฝาก-ถอน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาควิชาน นามวัฒนา (2543) ศึกษาเรื่องวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการของบริษัท มัลคิทิสและผลการต่อธุรกิจอื่นในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อธุรกิจอื่นในประเทศไทยหลายผลของการเปิดให้บริการของบริษัทมัลคิทิสต่างๆ เกิดขึ้นในสนามจากการที่บริษัทมีการตัดสินใจเพื่อส่งกำลังแก่ธุรกิจอื่น สร้างการแข่งขันในธุรกิจอื่นๆ ส่งผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงมีการตัดสินใจเพื่อส่งกำลังแก่ธุรกิจอื่นต่อธุรกิจอื่น โดยการเปิดใหม่ของธุรกิจอื่นๆ ได้สร้างการแข่งขันในธุรกิจอื่นๆ โดยการเปิดใหม่ของธุรกิจอื่นๆ ได้สร้างการแข่งขันในธุรกิจอื่นๆ โดยการเปิดใหม่ของธุรกิจอื่นๆ ได้สร้างการแข่งขันในธุรกิจอื่นๆ โดยการเปิดใหม่ของธุรกิจอื่น

อัญญา วัฒนาสารสกุล (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองประกันโดยสารเครื่องบิน กรณีศึกษาสาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรื่องศิลิต กลุ่มต่อรองที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการที่สำนักงาน สาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรื่องศิลิต จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการทดสอบแบบสอบถามในระหว่างที่ผู้ใช้บริการทำการดำเนินการของสำนักงาน สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยคือ t-value และ f-value ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาในการบริหาร ได้แก่ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่พอ และ 2) การไม่สามารถให้ข้อมูลตรงบัตรต่างหน้า และมีข้อเสนอแนะให้แก่บัตรโดยสารเครื่องบินสายการบินไทย เพิ่มพนักงานในช่วงวันและเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก ตลอดจนปรับปรุงคุณภาพบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้มีความรวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น

สรั้น ทิพย์บวร (2544) สื่อสารเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนาดการทางการไกลไทย จังหวัด (มหาชน) สาขาทะเล พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนาดการทางการไกลไทย จังหวัด (มหาชน) สาขาทะเล มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในสาขาด้านโลจิสติกส์ ส่วนผลกระทบทางเศรษฐกิจพบว่า ระดับการสินค้าที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ราคา การให้บริการ สาขาด้านโลจิสติกส์ และสาขาด้านที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุรพันธ์ เผดิมชาตรี (2544) สื่อสารเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนาดการทางการไกลไทยระยะไกล สาขาด้านรายปัจจุบัน พบว่า .ONE เป็นการขนส่งที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของการให้บริการพบว่า ประเภทบริการเริ่มต้นและเริ่มต้นที่อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ ส่วนประเภทบริการเริ่มต้นจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบในการพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการได้แก่ เทค เทศ การให้บริการ การให้ความสำคัญของปัจจัยความพึงพอใจ/ไม่พอใจในการบริการของลูกค้า และปัจจัยต่อไปยังทั่วไปของขนาดการให้บริการ ความรวดเร็วและการให้บริการ ผู้ให้บริการจะทบทวนของสนใจและความเสมอภาคที่เหมาะสมกัน

อุติไทย เอื้ออาวุธพิพันธ์ (2546) สื่อสารเรื่องการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานตามความต้องการของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการใช้การสำรวจสายส่งในระดับสูงในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการใช้การสำรวจสายส่งในระดับสูงในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการใช้การสำรวจสายส่งในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.76) โดยมีต่างๆอยู่ดังกล่าว คือ ตัวบ่งชี้การบูรณาการความสำราญของพนักงานต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงาน ทั้งที่มีต่างๆอยู่ดังกล่าว (ค่าเฉลี่ย = 3.79) และตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.74)
ชมภสร ชื่อติยดา (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสถานที่กระทำจ้างเต็ง (พาณิชย) พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานและการดูแลรักษาลูกค้าที่มีอยู่ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าและประเภทลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านพนักงานและการดูแลรักษาลูกค้าต่างกันในระดับน้อยสัมพันธ์ .05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศและอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านพนักงานและการดูแลรักษาลูกค้าต่างกัน สำหรับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการกับลูกค้าที่มีอยู่ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันในระดับน้อยสัมพันธ์ .05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ และประเภทลูกค้าน้อยต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกัน สำหรับความพึงพอใจด้านชื่นชอบที่ได้รับจากการบริการกับลูกค้าที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า และประเภทลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านชื่นชอบที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันในระดับน้อยสัมพันธ์ .05 และความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ กับลูกค้าที่มีอยู่ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการแตกต่างกันในระดับน้อยสัมพันธ์ .05 ยกเว้นลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทลูกค้า ที่แตกต่างกันจะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการแตกต่างกัน

สำนักงานเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เกษตร (2547: 44 - 45) ศึกษาเรื่องนวัตกรรมและแนวทางในการเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกรในอนาคต โดยจัดเก็บข้อมูลลูกตัวอย่างพนักงาน 279 คน ในพื้นที่ 4 ภาค 8 สำนักงานจังหวัด ผลการศึกษาสรุปว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการเพิ่มรายได้ในภาพรวม โดยได้เสนอปัญหาอุปสรรคในการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานเนื่องจากการอยู่ซึ่งลูกค้าได้ค่อนข้างจะแตกต่างกันไปตามพนักงานที่มีประสบการณ์ต่าง ๆ การปรับที่หลากหลายเพื่อเพิ่มยอดเซอร์วิสในส่วนของแนวทางในการเพิ่มรายได้แก่ สำนักงาน พระโขนง 71 จากทั้งหมดพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มี สำนักการอนุญาตให้พนักงาน หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้บริการ ที่มีความสามารถและความเหมาะสมของแต่ละสาขา ซึ่งมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์และความต้องการของลูกค้า สำหรับที่สังคม ตามธุรกิจสินค้าและบริการงาน เพื่อความต้องการกับการดำเนินงาน โดยให้แต่ละสาขาเป็นผู้กำหนดเป้าหมายขั้นต่ำ (Bottom up) ตามแนวคิด OPOT (One Province One Team) ทำให้กำหนดเป็นเป้าหมายจากที่ มีความเหมาะสมเป็นต้น
บุญช่วย (2548) ศึกษารายละเอียดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัฒนาและสื่อสารต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษารายละเอียดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานเห็นด้วยในระดับมากในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนผลการศึกษารายละเอียดเห็นของพนักงานเห็นด้วยกับความพร้อมในรูป 5 ด้าน ได้แก่ ค่าประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ ค่าความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าการรับรู้ข้อมูลจากสารสนเทศ ค่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภูมิสังคม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน พนักงาน มีความพร้อมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพนักงานมีความพร้อมระดับมากในด้านความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ส่วนด้านอื่น ๆ นิยมพร้อมในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่า ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ ค่าการรับรู้ข้อมูลจากสารสนเทศ ค่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภูมิสังคม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน

วรวิทย์ ภูริปฏิทิน (2548) ศึกษารายละเอียดเห็นของพนักงานสาขาพัฒนาและสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสื่อสารและสารสนเทศ ผลการศึกษารายละเอียดเห็นพนักงาน โดยภาพรวมพนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อการให้บริการธุรกิจสื่อสารและสารสนเทศ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญจด้านงานใน 3 ด้าน ได้แก่ ค่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ ค่าประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ และด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับบริการธุรกิจสื่อสารและสารสนเทศ พบว่า พนักงานเห็นด้วยในระดับมากในด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับบริการธุรกิจสื่อสารและสารสนเทศ ส่วนที่เหลือพนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ และค่าประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ

ชูศักดิ์ รักทิววิชัย (2549: ง-ธ) ศึกษารายละเอียดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อมูลแบบที่ใช้ในธุรกิจ โทษตามมาตรา ไร้ยา: การมีศักยภาพวิชาการ การมีความรู้ เอื้อวิถี์ และทักษะแบบที่ใช้ในการจัดระเบียบและระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งจับคู่กับการนำระบบข้อมูลแบบที่ใช้ในธุรกิจที่มีความล่าสุดด้วย การแนะนำการใช้
ขอเสนอแนะตามหลักสากล ด้วยหลักปฏิบัติของระบบขอเสนอแนะตามหลักสากล ด้วยการนำระบบขอเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร

พระศรีธิราชวรวิหาร (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเห็นของเงินบาทต่อเงินคลังประเทศสหราชอาณาจักรในระยะเวลาและระยะเวลา ผลการศึกษาในช่วงที่ประเทศไทยใช้ระบบอัตราดอกเบี้ยแบบเป็นคงกว้าง พบว่าในระยะเวลาอัตราดอกเบี้ยเงินบาทเพิ่มเติมกับเงินคลังประเทศสหราชอาณาจักรก้าวหน้าตามปัจจัยทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับประเทศสหราชอาณาจักร ระดับการเงินบริโภคระหว่างประเทศไทยกับประเทศสหราชอาณาจักร คุณภาพด้านการเงินไทย ภาคการค้าของประเทศไทย และคุณภาพด้านการเงินไทยกับประเทศสหราชอาณาจักร ส่วนในระยะสั้นการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินบาทเพิ่มเติมกับเงินคลังประเทศสหราชอาณาจักรก้าวหน้าตามปัจจัยทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินบาทเพิ่มเติมกับเงินคลังประเทศสหราชอาณาจักร 1 เดือนในเดือนที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเปรียบเทียบของประเทศไทยกับประเทศสหราชอาณาจักรในเดือนที่ผ่านมา 3 เดือน การเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงินเปรียบเทียบของประเทศไทยและประเทศสหราชอาณาจักรในเดือนที่ผ่านมา 1 และ 2 เดือน การเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงินเปรียบเทียบของประเทศไทยและประเทศสหราชอาณาจักรในเดือนที่ผ่านมา 3 เดือน การเปลี่ยนแปลงของการใช้จ่ายของรัฐบาลไทยในเดือนที่ผ่านมา 3 เดือน การเปลี่ยนแปลงของการใช้จ่ายของรัฐบาลไทยในเดือนที่ผ่านมา 4 เดือน 5 เดือน และ 6 เดือน การเปลี่ยนแปลงของการค้าของประเทศไทยในเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน และการปรับตัวของค่าเงินบาทเพื่อนำข้อมูลต่างประเทศมาวิเคราะห์จากค่าเงินบาทในเดือนที่ผ่านมา (Error Correction Term)

สำหรับผลการศึกษาในช่วงที่ประเทศไทยใช้ระบบอัตราดอกเบี้ยเงินบาทเพิ่มเติมแบบมีการจัดการ พบว่า ในระยะเวลาอัตราดอกเบี้ยเงินบาทเพิ่มเติมกับเงินคลังประเทศสหราชอาณาจักรก้าวหน้าตามปัจจัยทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับประเทศสหราชอาณาจักร ปริมาณเงินบาทเปรียบเทียบกับปริมาณเงินคลังประเทศสหราชอาณาจักร ระดับรายได้เปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับประเทศสหราชอาณาจักร ระดับรายเสียเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับประเทศสหราชอาณาจักร และคุณภาพด้านของประเทศไทย ส่วนในระยะสั้นการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินบาทเพิ่มเติมกับเงินคลังประเทศสหราชอาณาจักรก้าวหน้าตามปัจจัยทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเปรียบเทียบของประเทศไทยและประเทศสหราชอาณาจักรในเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน การเปลี่ยนแปลงของการใช้จ่ายของรัฐบาลไทยในเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน และการปรับตัวของค่าเงินบาทเพื่อนำข้อมูลต่างประเทศมาวิเคราะห์จากค่าเงินบาทในเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน 2 เดือน และ 3 เดือน การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพด้านของประเทศไทย
ในเดือนที่ผ่านมา 3 เดือน จนถึง 8 เดือน และการปรับตัวของค่านิยมการเพื่อเข้าสู่สุขภาพประชาชน หลากหลายด้านได้มีการดำเนินการในเดือนที่ผ่านมา

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ปัจจัยภายใน
- ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ
- ความคิดเห็นและความพร้อมของลูกค้า
- ผู้บริการ
- การผลักดันประชาสัมพันธ์การบริการ
- ทุกข์ทรมานของหน่วยบริการ

ปัจจัยภายนอก
- สภาพเศรษฐกิจ
- อัตราดอกเบี้ยเงินเดือนต่างประเทศ
- สถานการเงินที่มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

ความเสี่ยงของลูกค้า
- หนักงานสู่การบริการ
- สถานะเจ้าของทรัพย์สินที่ให้บริการ
- ความต้องการเงินยืมในการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

แนวทางการพัฒนาบริการธุรกิจต่างประเทศ

ลำดับ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา
บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในพื้นที่ดำเนินการธุรกิจต่างประเทศทั้ง 2 ประเภทคือ การให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency and Foreign Exchange Service) และบริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western Union ในเขตสาขาบางอย่าง 11 สาขา มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

สถานที่ดำเนินการศึกษา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 11 สาขา ได้แก่ สาขาบางนาง สาขาหมอชิต 2 สาขาจังหวัดเชียงใหม่ สาขาจังหวัดนครสวรรค์อุบลยา สาขาพัทยา สาขาตายา สาขาใต้ใหม่ สาขางังหวัดอุดรธานี สาขาจังหวัดหนองคาย สาขาอ้อยไทยจังโอด (ลำนบพร) สาขาอ้อมทอง และสาขาอ้อยขาม (ภูเก็ต)

ประชาชนและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 ฝ่าย คือ ศูนย์พัฒนาและฝ่ายหลักสูตร 1. ศูนย์พัฒนาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ในเขตสาขาบางอย่าง 11 สาขา โอนใช้ประชาชนจำนวนทั้งสิ้น 51 คน ในกรณีเก็บรวบรวมข้อมูลในฝ่ายพัฒนาผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียดตามตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนประชาชนที่พัฒนาใน 11 สาขาบางอย่างของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

| สาขาบางอย่าง 11 สาขา | อัตราพัฒนาข้อมูล (%)
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>สาขาบางนาง</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาหมอชิต 2</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 7 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>สาขาต่างๆของ 11 สาขา</th>
<th>จำนวนพื้นที่งานการเงิน (คน)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>สาขาเซียนใหญ่</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาพระนครศรีอยุธยา</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขากพายะ</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาสายใต้ใหญ่</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขานุสรณ์</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาธนบุรี</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาอ้อมใหญ่ – จังหวัดนนทบุรี (พื้นนอก)</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาอ้อมน้อย</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาอ้อมไกล</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด</strong></td>
<td><strong>51</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2551: 6)

2. ฝ่ายกฎหมายผู้รับบริการธุรกิจต่างประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 892 ราย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2552: 20) ฉันใช้การเก็บตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชาชน โดยหาจำนวนตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973: 1079) และการสุ่มตัวอย่างก้าวนี้ยังมีความต่อเนื่องสูง 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ

- \( n \) = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
- \( N \) = จำนวนทุกนครัวฟาร์ม
- \( e \) = ความคิดเห็นที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษาครั้งนี้ถ้ามีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าตามสูตร ได้ดังนี้

\[
n = \frac{892}{1 + 892 (0.05)^2}
\]

\[
= 276.16
\]

โดยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 ตัวอย่าง
เนื่องได้จำนวนคัวอย่างที่ต้องการแล้ว จึงทำการเลือกคัวอย่างแบบสุ่มสั่นแต่ละ
สาขานั้นๆ ดังนี้ (ศรีวิชัย พงษ์วิชัย, 2546: 45)

\[ n_i = \frac{N_i \times n}{N} \]

เมื่อ

- \( n_i \) = จำนวนคัวอย่างที่ต้องการของสาขานั้นที่ \( i \)
- \( n \) = จำนวนคัวอย่างทั้งหมด
- \( N_i \) = จำนวนสุ่มสั่นสาขานั้นที่ \( i \)
- \( N \) = จำนวนคัวอย่างทั้งหมด

ในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้บริการธุรกิจต่างประเทศใน 11 สาขาของ
เนื่องจากใน 11 สาขาของเป็นสาขาที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศครบถ้วน 2 ประเภท โดยจะต้องใช้
กลุ่มทั้งหมดเป็นประชาชนที่ทำการเก็บข้อมูลต้องมีนับเป็นประชาชนมาหาสั่นส่วนโดยทั่วถึง
เป็นบุญภัยต้องการจะได้เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ด้วยวิธีสุ่ม
ตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยแจ้งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้
บริการในส่วนของธุรกิจต่างประเทศขณะครบจำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา ตามตาราง 4

ตาราง 4 ประชากรและจำนวนตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง 11 สาขาของจ่ายจำนวนประชากรเพื่อการเก็บตัวอย่างและ
สะท้อนการเก็บตัวอย่าง

<table>
<thead>
<tr>
<th>สาขานั้นๆใน 11 สาขา</th>
<th>จำนวนประชากร</th>
<th>จำนวนตัวอย่าง</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>สาขาแรก</td>
<td>19</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 2</td>
<td>116</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 3</td>
<td>38</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 4</td>
<td>55</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 5</td>
<td>53</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 6</td>
<td>91</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 7</td>
<td>112</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 8</td>
<td>40</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 9</td>
<td>287</td>
<td>89</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 10</td>
<td>38</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาที่ 11</td>
<td>43</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>892</td>
<td>277</td>
</tr>
</tbody>
</table>
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานเป็นการเก็บข้อมูลปฐมฤกษ์ (primary data) โดยใช้การแบบสอบถามจากพนักงานการเงินก้าพนาﾀงโครงสร้าง (structure questionnaire) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปฐมฤกษ์ส่วนบุคคลของพนักงานการเงินผู้ให้บริการ

ชุดที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ได้แก่ปัญญาในและปัญญาภายนอก โดยปัจจัยในประกอบด้วย ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการอุปกรณ์ IT (ความเพียงพอความพร้อมของระบบ IT) และค่อนข้างให้บริการ การผลิตและประสานพื้นที่การบริการ ที่มีที่ตั้งของหน่วยบริการ ปัญญาภายนอกประกอบด้วย สภาพเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและสถานการณ์ต่างประเทศ หน่วยงานภายนอกที่ให้บริการเหมือนกัน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากลูกค้า เป็นการเก็บข้อมูลปฐมฤกษ์ (primary data) โดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าผู้ใช้บริการธุรกิจต่างประเทศก้าพนาﾀงโครงสร้าง (structure questionnaire) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปฐมฤกษ์ส่วนบุคคลของลูกค้าประกอบด้วย เพศ อายุ อาริธรรม รวมทั้งข้อมูลทั้งๆไปเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศ ประกอบด้วย ชื่อตัวเลือกที่ให้บริการ จุดบริการที่ใช้บริการ และสื่อที่ได้รับข้อมูลจากนั้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลประกอบด้วยข้อมูลจากลูกค้าในด้านหน้างาน สภาพแวดล้อมของทางที่ให้บริการ และข้อความรวมถึงการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการธุรกิจต่างประเทศในด้านบุคคล การบริการ ด้านสถานที่ และด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้เป็นข้อมูลปลายเปิด
การทดสอบแบบสอบถาม

1. การทดสอบเครื่องมือในการหาความตรง (validity) การหาความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้เพื่อต้นเสนอคำรูปแบบการที่ปรึกษาทำการปรับปรุงแก้ไขว่ามีความเที่ยงตรงความเนื้อหาที่ต้องการศึกษาหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำในส่วนที่เกี่ยวกับ

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) แบบสอบถามที่ได้ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของทดสอบการที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบเก็บข้อมูลจากพนักงานการเงินของธนาคารกรุงไทยและลูกค้าของธนาคารกรุงไทยที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจต่างประเทศ ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนละ 20 รายรวมถึงนั้น 40 รายและนำมาทดสอบความเที่ยงของความเชื่อมั่นโดยวิธีทางสถิติอัตราการ (α-coefficient) ของแบบสอบถามสุทธิของครอบคลุม (Cronbach) (ประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ, 2542: 46)

สูตร \( \alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_e^2} \right) \)

โดย \( \alpha \) = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
\( N \) = จำนวนข้อในแบบสอบถาม
\( S_i^2 \) = ความแปรปรวนของคะแนนรวม
\( \sum S_i^2 \) = รวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ

ผลการทดสอบหา \( \alpha \) ได้ดังนี้

1. แบบสอบถามของฝ่ายพนักงาน ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานการเงินธุรกิจต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ต้านปีปีเก่าใน ได้ค่า \( \alpha \) เท่ากับ 0.9655 และด้านปีปีถัดจาก ได้ค่า \( \alpha \) เท่ากับ 0.9373 (สูงมากนัก)

2. แบบสอบถามของฝ่ายประชาชนผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้ค่า \( \alpha \) เท่ากับ 0.9215 (สูงมากนัก)

จากค่า \( \alpha \) ที่ได้ในข้อ 1 และ 2 พบว่า แบบสอบถามทั้ง 2 ชุดมีความเชื่อมั่นถึงกันกว่า 0.80 ฉะนั้น สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาได้
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. คัดเลือกหนังสือเรียน ผู้วิจัยที่เหมาะสมกับผู้รับการสอนที่มีชื่อเสียงมากที่สุด ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ติดต่อกับหนังสือเรียนเขียนแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้วิจัยได้โทรศัพท์ติดต่อกับหนังสือเรียนเขียนแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกับผู้วิจัย

2. ผู้ตอบที่ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ทำความเข้าใจโดยโทรศัพท์ติดต่อกับผู้ช่วยวิจัยจำนวน 10 คน ซึ่งเป็น
พนักงานของหน่วยงานพื้นที่ก่อการก่อสร้างและสถาปนักการภิรมย์อื่น 10
สาขา ได้แก่ สาขา

หมายที่ 2 สาขาชิงใหม่ สาขาพระนครศรีอยุธยา สาขาพื้นที่สาขาสถาปนิก
สาขาสมจริต สาขาชงใหม่ สาขาชงใหม่ (สาขาที่ 2) สาขาชงใหม่
สาขาชงใหม่ (สาขาวิทยาที่ 2) สาขาชงใหม่ (สาขาวิทยาที่ 2)

สำหรับสาขาวิทยาที่ 1 ผู้วิจัยจะดำเนินการสอบถามต่อไปใน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตามนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากภาคสนามโดยการ
สอบถามพนักงาน ใน 11
สาขา cuarto และใช้แบบสอบถามในการเก็บความคิดเห็นจากผู้ตอบใน 11
สาขา cuarto ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คน โดยข้อมูลในส่วนของแบบสอบถาม เมื่อรวบรวม
ข้อมูลและการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลมา
ยอดหัวข้อของวิทยาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อจัดการศึกษาทางสังคม
(Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยาย (descriptive method) โดยใช้บรรยาย
ลักษณะของข้อมูลปัจจัยตัวแปรของพนักงาน ข้อมูลปัจจัยตัวแปรของพนักงาน ข้อมูลทั่วไป
เกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์ต่างประเทศ ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อปัญหาอุปสรรคในการ
ให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการศูนย์ต่างประเทศของพนักงาน โดย
ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ
1.1.1 ค่าร้อยละ (percentage) เพื่อแสดงความถี่ในการจัดลำดับขั้นบั้นปีจัย

1.1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี้ยเบียนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและการกระจายของปีจัยส่วนบุคคล

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative method) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของมหาวิทยาลัยที่มีต่อการให้บริการธุรกิจทางประเภท และความพึงพอใจของลูกค้า. วิเคราะห์โดยใช้วิธีค่าน้ำหนักคำนวณเฉลี่ยน้ำหนัก (Weight Mean Score: WMS) โดยใช้วิธีการของ Likert (ตาม ไวยากรณ์, 2544: 50) ได้คัดค้านดังนี้

\[
WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + f_5}{TNR}
\]

โดยที่ 
- \( WMS \) = ค่าคะแนนเฉลี่ยน้ำหนัก
- \( TNR \) = จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด
- \( f_1 \) = จำนวนผู้ให้ค่าตอบที่ 1 (พึงพอใจระดับมากที่สุด)
- \( f_2 \) = จำนวนผู้ให้ค่าตอบที่ 2 (พึงพอใจระดับมาก)
- \( f_3 \) = จำนวนผู้ให้ค่าตอบที่ 3 (พึงพอใจระดับปานกลาง)
- \( f_4 \) = จำนวนผู้ให้ค่าตอบที่ 4 (พึงพอใจระดับน้อย)
- \( f_5 \) = จำนวนผู้ให้ค่าตอบที่ 5 (พึงพอใจระดับน้อยที่สุด)

เกณฑ์การให้คะแนน
- มากที่สุด ให้ 5 คะแนน
- มาก ให้ 4 คะแนน
- ปานกลาง ให้ 3 คะแนน
- น้อย ให้ 2 คะแนน
- น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ในการแปลผลตามการแปลงคะแนนเฉลี่ยน้ำหนักซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่กำหนดไว้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยการหาอัตราการขั้นชั้นซึ่งค่าน้ำหนักสูง (ตาม ไวยากรณ์, 2544: 51) ดังนี้

\[
\text{oันตราขั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80
\]
ในการแปลผลคำแนะนำผลของการระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ แปลผลคัดละนี้ (ยุทธิ์ ไกรราษฎร์, 2544: 51)

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา รวบรวมข้อมูลทุกชิ้น (secondary data) จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และหน่วยงานที่มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศล่าสุดกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวิเคราะห์และนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษารวมแนวทางการพัฒนาบริการธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศและความพึงพอใจของลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษารวมแนวทางในการพัฒนาผู้รับบริการ ธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษานั้นปัจจุบันเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้า

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ และความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เงิน อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สัมผัสการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร

จากตาราง 9 พบว่า

มีพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีความรู้และเป็นเพศชาย ร้อยละ 94.1 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 5.9
อายุ พนักงานมีอายุ 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 21–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีอายุระหว่าง 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 พนักงานมีอายุเฉลี่ย 33.07 ปี สูงสุด 48 ปี และต่ำสุด 23 ปี

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 92.2 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.8

สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่สาขาวิชานิเทศก์ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาการจดหมาย คิดเป็นร้อยละ 25.5 สาขาวิชาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 21.6 สาขาวิชาการเงิน การธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 7.6 สาขาวิชาการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 7.6 สาขาวิชาการตลาด คิดเป็นร้อยละ 6.2 และสาขาวิชาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 7.8 ได้แก่ สาขาวิชาการจราจปรภูมิ คิดเป็นร้อยละ 3.8 รองลงมาคือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 2.0

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร พนักงานปฏิบัติงานในธนาคารมาแล้ว ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือ ระหว่าง 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 ระหว่าง 16–20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.7 และต่ำสุดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในธนาคารระหว่าง 6–10 ปี ระหว่าง 21–25 ปี และ 26 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.9, 2.0 และ 2.0 ตามลำดับ เหลือปฏิบัติงานในธนาคารมาแล้ว 7.55 ปี สูงสุด 27 ปี และต่ำสุด 1 ปี

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง การแต่งตั้งพนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งมาแล้วไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ ระหว่าง 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 ระหว่าง 16–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.6 และต่ำสุดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งมาแล้ว 6.70 ปี สูงสุด 21 ปี และต่ำสุด 1 ปี

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจุบันส่วนบุคคลของพนักงาน

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อมูลทั่วไป</th>
<th>จำนวน (n=51)</th>
<th>ร้อยละ</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>เพศ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>หญิง</td>
<td>48</td>
<td>94.1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ชาย</td>
<td>3</td>
<td>5.9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 9 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ช่วงอายุ (ปี)</th>
<th>จำนวน (n=51)</th>
<th>ร้อยละ</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>ค่าสูงสุด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>21 - 30</td>
<td>18</td>
<td>35.3</td>
<td>Mean = 33.07 ปี</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>31 - 40</td>
<td>25</td>
<td>49.0</td>
<td>S.D. = 6.321</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>41 - 50</td>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>Min. = 23.0 ปี</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Max. = 48.0 ปี</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

ระดับการศึกษา

<table>
<thead>
<tr>
<th>ปริญญาตรี</th>
<th>47</th>
<th>92.2</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ปริญญาโท</td>
<td>4</td>
<td>1.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

สาขาวิชาที่สำคัญในการศึกษา

<table>
<thead>
<tr>
<th>การบัญชี</th>
<th>15</th>
<th>29.4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>บริหารธุรกิจ</td>
<td>13</td>
<td>25.5</td>
</tr>
<tr>
<td>การจัดการ</td>
<td>11</td>
<td>21.6</td>
</tr>
<tr>
<td>การเงินการธนาคาร</td>
<td>4</td>
<td>7.8</td>
</tr>
<tr>
<td>เศรษฐศาสตร์สหกรณ์</td>
<td>3</td>
<td>5.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ศาล</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>อื่น ๆ</td>
<td>4</td>
<td>7.8</td>
</tr>
<tr>
<td>ภาษาอังกฤษ</td>
<td>2</td>
<td>3.8</td>
</tr>
<tr>
<td>ไทย</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>เศรษฐศาสตร์</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฐานะการเงิน (ปี)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ไม่เกิน 5 ปี</th>
<th>28</th>
<th>54.9</th>
<th>Mean = 1.55 ปี</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6 - 10</td>
<td>2</td>
<td>3.9</td>
<td>S.D. = 6.559</td>
</tr>
<tr>
<td>11 - 15</td>
<td>13</td>
<td>25.5</td>
<td>Min. = 1.0 ปี</td>
</tr>
<tr>
<td>16 - 20</td>
<td>6</td>
<td>11.7</td>
<td>Max. = 27.0 ปี</td>
</tr>
<tr>
<td>21 - 25</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26 ขึ้นไป</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน (ปี)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ไม่เกิน 5 ปี</th>
<th>30</th>
<th>58.8</th>
<th>Mean = 6.70 ปี</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6 - 10</td>
<td>4</td>
<td>7.8</td>
<td>S.D. = 5.556</td>
</tr>
<tr>
<td>11 - 15</td>
<td>13</td>
<td>25.5</td>
<td>Min. = 1.0 ปี</td>
</tr>
<tr>
<td>16 - 20</td>
<td>3</td>
<td>5.9</td>
<td>Max. = 21.0 ปี</td>
</tr>
<tr>
<td>21 - 25</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ จากตาราง 10 พบว่า

เพศ ผู้ป่วยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.4

อายุ ผู้ป่วยมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.6 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.7 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.9 อายุ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.2 ซึ่งเฉลี่ยแล้วมีอายุ 37.2 ปี สูงสุด 70 ปี และต่ำสุด 17 ปี

อาชีพ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.7 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.9 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.3 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 3.7 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.2 และแบ่งบ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย

<table>
<thead>
<tr>
<th>เพศ</th>
<th>จำนวน (n=277)</th>
<th>ร้อยละ</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>หญิง</td>
<td>145</td>
<td>52.3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ชาย</td>
<td>132</td>
<td>47.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>อายุ (ปี)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11-20</td>
<td>9</td>
<td>3.3</td>
<td>Mean = 37.2 ปี</td>
</tr>
<tr>
<td>21-30</td>
<td>68</td>
<td>24.6</td>
<td>S.D. = 9.65</td>
</tr>
<tr>
<td>31-40</td>
<td>109</td>
<td>39.4</td>
<td>Min. = 17 ปี</td>
</tr>
<tr>
<td>41-50</td>
<td>63</td>
<td>22.7</td>
<td>Max. = 70 ปี</td>
</tr>
<tr>
<td>51-60</td>
<td>22</td>
<td>7.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>61 ขึ้นไป</td>
<td>6</td>
<td>2.1</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 10 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อมูลปัจจัยต่างมุมบวก</th>
<th>จำนวน (n=277)</th>
<th>ร้อยละ</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ธุรกิจ</td>
<td>176</td>
<td>63.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>หนังสืออนุญาต</td>
<td>49</td>
<td>17.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>หนังสือวัสดุอุตสาหกิจ</td>
<td>22</td>
<td>7.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ราบราบ</td>
<td>12</td>
<td>4.3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>รับจ้าง</td>
<td>10</td>
<td>3.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>นักเต้น/นักศึกษา</td>
<td>6</td>
<td>2.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>แม่บ้าน</td>
<td>2</td>
<td>0.7</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

ข้อมูลที่นำไปบวกกับการใช้วิธีการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้วิธีการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า ได้แก่ ประเภทการใช้บัญชีเงินตราต่างประเทศ วิธีการชำระเงิน (Payment Method) ซึ่งลูกค้าที่ใช้วิธีการจำนวนหน่วยที่ ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้วิธีการ ซึ่งบริการที่มีอยู่ใช้วิธีการและสื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลดีที่สุด
ในการประชาสัมพันธ์

จากตาราง 11 พูดว่า

ประเภทการใช้บัญชีเงินตราต่างประเทศ ลูกค้าร้อยละ 40.6 ใช้บริการรับโอนเงินผ่าน Western Union ร้อยละ 36.2 ใช้บริการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Western Union ร้อยละ 35.1 และ ใช้บริการจ่ายเงินตราต่างประเทศ ร้อยละ 24.7

วิธีการชำระเงิน ลูกค้าใช้วิธีการชำระเงินแบบบัตรเดบิตที่สูง คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ใช้วิธีการชำระเงินแบบตู้烘เท เล็กเงิน Draft คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ ใช้วิธีการชำระเงินแบบชั่วคราวทาง คิดเป็นร้อยละ 5.0

สถิติเงิน ลูกค้าใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในสถิติเงิน ตลอดถึงที่ สูง คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ สถิติเงินบาท คิดเป็นร้อยละ 8.3 สถิติเงินเยน และสถิติเงิน ปอนด์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 1.8 สำหรับสถิติเงินอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.33 ได้แก่ สถิติเงินอังกฤษ เล็ก สถิติเงินเดนมาร์ก สถิติเงินรูปี ใน สถิติเงินเยรูซัล็ม สถิติเงินอีสแลนด์และสถิติเงินฟริจ์วิส
ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า
จำนวนรวมประกอบการใช้บริการเงินตราต่างประเทศ วิธีการชำระเงิน และสกุลเงินที่ใช้
บริการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ประเภทการใช้บริการเงินตราต่างประเทศ*</th>
<th>จำนวน (n=277)</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ข้าง</td>
<td>110</td>
<td>40.6</td>
</tr>
<tr>
<td>รับเงินโอนผ่าน Western Union</td>
<td>98</td>
<td>36.2</td>
</tr>
<tr>
<td>โอนเงินต่างประเทศผ่าน Western Union</td>
<td>95</td>
<td>35.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ชื่อ</td>
<td>67</td>
<td>24.7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

วิธีการชำระเงิน (Payment Method) *

| ธนาคาร | 187 | 94.0 |
| เข้ากินทาง | 10 | 5.0 |
| ตั้งแหน่งเงิน | 14 | 7.0 |

สกุลเงินที่ใช้บริการ*

| ดอกเบี้ย | 232 | 83.8 |
| ยูโร | 23 | 8.3 |
| เยน | 5 | 1.8 |
| ปอนด์ | 5 | 1.8 |
| อื่น ๆ | 12 | 4.3 |
| BUTTONDOWN | 3 | 1.1 |
| แม่บับ | 2 | 0.7 |
| บรูไน | 2 | 0.7 |
| เยอร์มันนี | 2 | 0.7 |
| อินเดียร์ | 2 | 0.7 |
| พีจ์มอร์ส | 1 | 0.4 |

หมายเหตุ: *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
จากตาราง 12 พูนว่า

จำนวนหน่วยที่ใช้บริการ้ดุกค่าส่วนใหญ่ใช้บริการแยกเป็นเงินตราค้างประเทศ
ไม่ถึง 5,000 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ 5,001 - 10,000 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 3.6
จำนวน 25,001 หน่วยขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.2 จำนวน 10,001 - 15,000 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 1.8
จำนวน 15,001 - 20,000 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 1.1 และ จำนวน 20,001 - 25,000 หน่วย คิดเป็น
ร้อยละ 0.71 เหล่าย่ำลูกค้าใช้บริการแยกเป็นเงินตราค้างประเทศ จำนวน 3,727.8 หน่วย
ต่ำสุดคือ 3,000 หน่วย และต่ำสุด 12 หน่วย

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ้ดุกคั้นยกให้บริการธุรกิจค้างประเทศ เพราะเห็นจากบัตร
โอนเงิน แทนพับ มาตรรูปที่ดุก คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ การยกตักค่อยที่ เพื่อน /
ครอบครัว / ญาติ / คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 41.2 หนังสือให้บริการี รวดเร็ว และเป็นกันเอง คิดเป็น
ร้อยละ 34.7 ท่อนิดเดินทางไปกลับได้สะดวก เชิญย้ายในถุนภาพของสถาบัน / ไกลก็สู้ให้บริการ
อัตรารถเปลี่ยนถูกต้อง ที่นาย เลขที่ (on time) ติดตามผ่านมาโดยย้ำยิ่งใหญ่ ไม่เคยมีปัญหาใน
การใช้บริการ้ และไม่ต้องเสียค่าต่อค่อยให้บริการี คิดเป็นร้อยละ 27.1, 26.4, 20.9, 17.7, 15.2 และ
15.2 ตามล่าดับ

จุดบริการ้ที่ดุกคั้นยกให้บริการ้ดุกค่ามีอยู่ในบริการ้งาน การใกล้บ้าน คิดเป็น
ร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ ธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 44.4 สามารถเป็นต่างๆ เพราะสะดวก เพื่อน /
คนรู้จัก / ญาติ ตามแบบช่องแบ่งปัน / ที่จำกัดงานบ้านต่างๆ คั่น banker จุดที่เห็นที่สำคัญต่างๆ
เว็บไซต์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต โรงแม่ที่พัก จาก ไอร์และตลาดมีค่าเงินตราค้างประเทศ คิดเป็น
ร้อยละ 24.9, 21.7, 20.9, 17.3, 10.8, 10.8, 9.0, 4.0 และ 1.4 ตามล่าดับ

ชื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลดีที่สุดในการประชาสัมพันธ์ ดุกค้าเน้นว่าชื่อ
ประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลดีที่สุด คือ ป้ายโฆษณา แทนพับ คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือ เอกสาร
สิ่งพับ / ใบปลิว แทนพับ / ใบขาว คิดเป็นร้อยละ 48.0 พนักงานขนาดการ คิดเป็นร้อยละ 46.6
อินเตอร์เน็ต เข้าส่อง สำหรับ website, E-mail เป็นต้น ทีม หนังสือพิมพ์ และวีทีวี คิดเป็นร้อยละ 37.9,
31.8, 22.0 และ 12.7 ตามล่าดับ
ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับการใช้บริการทางพยาบาลของผู้สูงอายุ จำแนกตามจำนวนหน่วยที่ใช้บริการ เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับบริการ จุดบริการที่นิยมใช้บริการและสถานพยาบาลที่ได้ผลดีที่สุดในการประชาสัมพันธ์

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับการใช้บริการทางพยาบาลของผู้สูงอายุ (n=277)</th>
<th>จำนวน</th>
<th>ร้อยละ</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>จำนวนหน่วยที่ใช้บริการ (หน่วยลูกเรือน')</td>
<td>251</td>
<td>90.6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่เกิน 5,000</td>
<td>10</td>
<td>3.6</td>
<td>Mean = 3,727.8 หน่วย</td>
</tr>
<tr>
<td>5,001 - 10,000</td>
<td>5</td>
<td>1.8</td>
<td>S.D. = 4,329.55</td>
</tr>
<tr>
<td>10,001 - 15,000</td>
<td>3</td>
<td>1.1</td>
<td>Min. = 12.0 หน่วย</td>
</tr>
<tr>
<td>15,001 - 20,000</td>
<td>2</td>
<td>0.7</td>
<td>Max. = 3,000.0 หน่วย</td>
</tr>
<tr>
<td>20,001 - 25,000</td>
<td>6</td>
<td>2.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เทศพที่ได้รับขับรถไป</td>
<td>169</td>
<td>61.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เทศพที่ไปยังโรงพยาบาล แต่พัก</td>
<td>114</td>
<td>41.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>พบเจอกับจุดบริการ รายเร็ว และเป็นทันท่วง</td>
<td>96</td>
<td>34.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ท่าเดินผ่านทางไปไม่สะดวก</td>
<td>75</td>
<td>27.1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เชิญถึงการสุขภาพของสถานพยาบาล / โรคที่เกี่ยวข้อง</td>
<td>73</td>
<td>26.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>อัตราส่วนสุขภาพที่ต้องการ ทันเวลา อยู่เสมอ (on time)</td>
<td>58</td>
<td>20.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เดินทางผ่านวันยาโดยทันท่วงที</td>
<td>49</td>
<td>17.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่เคยมีปัญหาในการใช้บริการ มีคุณภาพดีหรือ</td>
<td>42</td>
<td>15.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่ต้องเสียค่าที่พักค่าบริการ</td>
<td>42</td>
<td>15.2</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 12 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>จุดบริการที่สร้างความมั่นใจแก่บริการ</th>
<th>อ้างอิง</th>
<th>ร้อยละ</th>
<th>คำอธิคิ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ธนาคารเอกชน</td>
<td>193</td>
<td>69.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ธนาคารพาณิชย์</td>
<td>123</td>
<td>44.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ธนาคารพาณิชย์ 奋斗</td>
<td>69</td>
<td>24.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เทียบ / งานรูจัก / ญาติ</td>
<td>60</td>
<td>21.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความผลิตชั้นปัจจุบัน / คุณสมบัติหลักการต่างๆ</td>
<td>58</td>
<td>20.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>counter bank</td>
<td>48</td>
<td>17.3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>จุดต่างที่มีกลุ่มต่างๆ</td>
<td>30</td>
<td>10.8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เว็บไซต์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต</td>
<td>30</td>
<td>10.8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมที่พัง</td>
<td>25</td>
<td>9.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ขายสินค้า</td>
<td>11</td>
<td>4.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ตลาดมีเนื้อหาอยู่ในต่างประเทศ</td>
<td>4</td>
<td>1.4</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

สื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลดีที่สุดในการประชาสัมพันธ์

<table>
<thead>
<tr>
<th>สื่อ</th>
<th>อ้างอิง</th>
<th>ร้อยละ</th>
<th>คำอธิคิ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>โทรทัศน์ แผนกต่าง</td>
<td>134</td>
<td>48.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เอกสารสั่งพิมพ์ โปรดิวส์ที่พะกูร์ / โปรดิวส์</td>
<td>133</td>
<td>48.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>พิมพ์กินข่าว</td>
<td>129</td>
<td>46.6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>อินเตอร์เน็ต ช่วยส่งซ่อม website, E-mail เป็นต้น</td>
<td>105</td>
<td>37.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ทีวี</td>
<td>88</td>
<td>31.8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>หนังสือพิมพ์</td>
<td>61</td>
<td>22.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>วีดีโอ</td>
<td>35</td>
<td>12.7</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

หมายเหตุ 1. หน่วยสองกลุ่มสายตรงบริการที่สร้างความมั่นใจให้บริการในตาราง 11 (ผลการสื่อสาร_scheme ออกไป ปณัทฯ ของสุดยอด เคมบราด์ บรูาใน เอบอิมบี อย่างแน่นและฟรีสตาร์ไว) 2. ตอบให้มากกว่า 1 ข้อ
เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ด้านปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายในประกอบด้วย ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจหรือความพร้อมของอุปกรณ์ IT ขั้นตอนการให้บริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ ท่าทีตั้งใจของหน่วยบริการ และปัจจัยภายนอกประกอบด้วยสภาพแวดล้อม อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สถาบันการเงินที่มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

ปัจจัยภายใน

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ประเมินเห็นว่าความสามารถของพนักงานที่ให้บริการมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับปานกลาง (WMS. = 3.01, S.D. = 0.723)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นพนักงานเห็นด้วยปานกลางเรื่องตามลัดตัดสินใจการสื่อสารภายในต่างประเทศ (WMS. = 3.04, S.D. = 0.602) และต้องการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS. = 3.04, S.D. = 0.990) และในเรื่องการตรวจสอบ (ตรวจสอบ) ขนาดทรัพย์สมบัติของสกุลเงินต่าง ๆ (WMS. = 2.95, S.D. = 1.086)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศด้านปัจจัยภายใน (ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ)

| ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | แปลงผล
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>การสื่อสารภาษาต่างประเทศ</td>
<td>3.04</td>
<td>0.602</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>การพิจารณาการตั้งค่าการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>3.04</td>
<td>0.990</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>ในเรื่องการตรวจสอบ (ตรวจสอบ) ขนาดทรัพย์สมบัติของสกุลเงินต่าง ๆ</td>
<td>2.95</td>
<td>1.086</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.81</td>
<td>0.723</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
</tbody>
</table>
จากตาราง 14 พบว่า หนังสือเกี่ยวกับความพอเพียงและความพร้อมของอุปกรณ์ IT มีผลต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศในระดับบัณฑิต (WMS. = 3.23, S.D. = 0.671)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าเกี่ยวกับประเด็นหนังสือเกี่ยวกับความถูกต้องและเป็นปุจฉับจนของข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพื่อประสิทธิ์ศักยทศานุภาพที่มีในระดับบัณฑิต (WMS. = 3.73, S.D. = 0.751) ที่เหลือหนึ่งด้านระดับบัณฑิต เรียงลำดับดังนี้ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน (WMS. = 3.36, S.D. = 0.999) โปรแกรม Software ที่ใช้รับความสมบูรณ์ จ่ายใน การปฏิบัติงาน (WMS. = 2.98, S.D. = 0.798) และระบบอินเตอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ง่าย และแสดงถึงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว (WMS. = 2.84, S.D. = 0.910)

ตาราง 14 แสดงถึง สรุปข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการ ธุรกิจด้านประเทศด้านปัจจัยภายใน (ความพอเพียงและความพร้อมของอุปกรณ์ IT)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ IT</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>ความผันแปร</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ความถูกต้องและเป็นปุจฉับจนของข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</td>
<td>3.73</td>
<td>0.751</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน</td>
<td>3.36</td>
<td>0.999</td>
<td>บัณฑิต</td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรม Software ที่ใช้รับความสมบูรณ์ จ่ายใน การปฏิบัติงาน</td>
<td>2.98</td>
<td>0.798</td>
<td>บัณฑิต</td>
</tr>
<tr>
<td>ระบบอินเตอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ง่าย และแสดงถึงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว</td>
<td>2.84</td>
<td>0.910</td>
<td>บัณฑิต</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.23</td>
<td>0.671</td>
<td>บัณฑิต</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีผลต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศในระดับบัณฑิต (WMS. = 3.28, S.D. = 0.631)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยมาก คือ การโอนเงินค่าส่วนระบบ Western union (WMS. = 3.53, S.D. = 0.684) ที่เหลือเห็นด้วยระดับ
ปรับกลาง คือ การขายเงินตราต่างประเทศ (WMS. = 3.21, S.D. = 0.736) และ การซื้อเงินตราต่างประเทศ (WMS. = 3.10, S.D. = 0.631) โดย

การโอนเงินค่าน้ำมันระหว่าง Western Union ทุกประเทศนักงานเห็นด้วยระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การคิดคอกับระบบ Western union ทำให้รวดเร็วไม่ผูกมัด (WMS. = 3.61, S.D. = 0.755) รองลงมาคือ ขั้นตอนการร้องขอสามารถโอนเงินไม่ผูกมัด (WMS. = 3.50, S.D. = 0.809) และระยะเวลาก่อนการคิดคอกับ สำนักงานกรมการ เพื่อข้อยการโอนเงินไปต่างประเทศ ค่าเงินการได้ยินตราต่างประเทศ (WMS. = 3.48, S.D. = 0.738)

การขายเงินตราต่างประเทศ เกี่ยวกับประเด็นนักงานเห็นด้วยระดับมาก มีเป็นประเด็นดีมากที่ที่นักการค่าเงินตราต่างประเทศสามารถสร้างรายได้และแยกเปื่อยได้อย่างถูกต้อง (WMS. = 3.43, S.D. = 0.806) ที่เหลือเป็นค่าเงินตราต่างประเทศ เรียงลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขายสินค้าของเงินตราต่างประเทศจากถูกต้องไม่ผูกมัด (WMS. = 3.27, S.D. = 0.774) โปรแกรมการสรุปรายงานรายการเกลื่อนไหวประจำวันเพื่อมำกระทำโดยหน่วยงานการเงิน (การขาย) ไม่ผูกมัด (WMS. = 3.21, S.D. = 0.825) ขั้นตอนการสรุปรายงานรายการเกลื่อนไหวในกิจการเงินเป็นรายเดือน สามารถทำได้ไม่ผูกมัด (WMS. = 3.20, S.D. = 0.818) โปรแกรมการซื้อสินค้าบริการการเงินเงินตราต่างประเทศทำให้รวดเร็วและสะดวก (WMS. = 3.13, S.D. = 0.810) และการบันทึกการชำระและการออกในเครื่องให้ถูกต้องทำได้ถูกต้องรวดเร็ว (WMS. = 3.00, S.D. = 1.044)

การซื้อเงินตราต่างประเทศ นักงานเห็นด้วยระดับมากในประเด็นของโปรแกรมการซื้อสินค้าบริการการเงินเงินตราต่างประเทศ สามารถทำตามขั้นตอนแยกเปื่อยได้อย่างถูกต้อง (WMS. = 3.55, S.D. = 1.008) เรียงลำดับนักการค่าเงินตราต่างประเทศมีประสิทธิภาพ (WMS. = 2.59, S.D. = 0.826) ที่เหลือเป็นค่าเงินตราต่างประเทศ เรียงลำดับดังนี้ เอกสารสำคัญทางการเงินตราต่างประเทศ มีความเหมาะสม (WMS. = 3.29, S.D. = 0.756) ขั้นตอนการซื้อเงินตราต่างประเทศให้กับธนาคารครั้งใหญ่ที่มีความเหมาะสม ไม่ผูกมัด (WMS. = 3.29, S.D. = 0.756) โปรแกรมการสรุปรายงานรายการเกลื่อนไหวประจำวันเพื่อมำกระทำโดยหน่วยงานการเงิน (การซื้อ) ไม่ผูกมัด (WMS. = 3.14, S.D. = 0.923) โปรแกรมการซื้อสินค้าบริการการเงินเงินตราต่างประเทศ ทำได้รวดเร็วและสะดวกรวดเร็ว (WMS. = 2.88, S.D. = 1.145) และการบันทึกการชำระและการออกในเครื่องให้ถูกต้องทำได้ถูกต้องรวดเร็ว (WMS. = 2.86, S.D. = 1.167)
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย สำนวนเบื้องบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการจุดกิจสำคัญประเภทด้านปัจจัยภายใน (ขั้นตอนการให้บริการ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ขั้นตอนการให้บริการ</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>การโอนเงินระหว่างระบบ Western union</td>
<td>3.53</td>
<td>0.684</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>การคิดค่าบริการ Western union ทำได้ชัดเจนไม่ผูกพัน</td>
<td>3.61</td>
<td>0.755</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>ขั้นตอนการรับoardการโอนเงิน ไม่ผูกพระ</td>
<td>3.50</td>
<td>0.809</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>ระยะเวลาในการคิดค่าบริการ เป็นระบบการโอนเงินไม่ค่อนข้างยาวนานและผูกพัน</td>
<td>3.48</td>
<td>0.738</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>การชี้แจง paranature</td>
<td>3.21</td>
<td>0.736</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมการพัฒนาข้อมูลระบบการชี้แจง paranature</td>
<td>3.43</td>
<td>0.806</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>จำนวนคลังข้อมูลแล้วเสร็จอยู่แล้ว</td>
<td>3.27</td>
<td>0.774</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>การชี้แจง paranature ไม่ผูกพัน</td>
<td>3.20</td>
<td>0.818</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมการพัฒนาข้อมูลการชี้แจง paranature</td>
<td>3.13</td>
<td>0.810</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>ทำให้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว</td>
<td>3.00</td>
<td>1.044</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>การปิดท้ายการและการตอบกลับเสร็จไม่ผูกขาดทำให้ลูกค้าทำได้ถูกต้องรวดเร็ว</td>
<td>3.10</td>
<td>0.755</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>การชี้แจง paranature</td>
<td>3.55</td>
<td>1.008</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมการพัฒนาข้อมูลระบบการระบุ paranature สามารถ</td>
<td>3.38</td>
<td>0.620</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>ค้ำมหน้าคลังดัดแปลงและอุปกรณ์ทั้งหมด</td>
<td>3.29</td>
<td>0.756</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>เอกสารที่เพื่อนๆใน paranature มีความเหมาะสม</td>
<td>3.29</td>
<td>0.756</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>ขั้นตอนการนับเงินภายใน paranature ไม่ผูกพัน</td>
<td>3.14</td>
<td>0.923</td>
<td>บางกลุ่ม</td>
</tr>
<tr>
<td>มาตรฐานของด้านการเงิน (การซื้อ) ไม่ผูกพัน</td>
<td>3.61</td>
<td>0.755</td>
<td>มาก</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง ๑๕ (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อเสนอการให้บริการ</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>โปรแกรมบันทึกข้อมูลเข้าระบบการรับซื้อสินค้า ทำได้ง่ายและตรงเวลาเร็ว</td>
<td>๒.๘๘</td>
<td>๑.๑๔๕</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>การบันทึกรายการและการออกใบเสร็จให้ถูกต้องทำได้ถูกต้องรวดเร็ว</td>
<td>๒.๘๖</td>
<td>๑.๑๖๗</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>มีการประสานงานกับบริการตรวจสอบสินค้าที่มีประสิทธิภาพ</td>
<td>๒.๕๙</td>
<td>๐.๘๒๖</td>
<td>น้อย</td>
</tr>
</tbody>
</table>

รวม | ๓.๒๘ | ๐.๖๓๑ | ปานกลาง |

จากตาราง ๑๖ พบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นว่าการเผยแพร่ประชามั่นพันธ์การบริการมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = ๓.๔๖, S.D. = ๐.๕๘๗)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าพนักงานเห็นด้วยระดับมากในเกือบทุกประเด็น เว้นแต่ประเด็นที่คิดว่าไม่ดีคือ ประชามั่นพันธ์ฯ ทำได้ดี ซึ่งมีความสำคัญในการให้บริการชุมชนต่างประเทศ (WMS. = ๓.๕๐, S.D. = ๐.๗๖๓) การประชามั่นพันธ์บริการธุรกิจต่างประเทศผ่านทาง LCD สามารถทำให้ลูกค้าสบายใจแก่บริการ WMS. = ๓.๔๘, S.D. = ๐.๗๑๓) และการประชามั่นพันธ์บริการธุรกิจต่างประเทศผ่านทางอินเตอร์เน็ตทำให้ลูกค้าสบายใจแก่บริการ WMS. = ๓.๔๘, S.D. = ๐.๗๖๓) มีเพียงระดับเดียวที่พนักงานเห็นด้วยน้อยคือ ประชามั่นพันธ์ฯ โดยวิธีให้พนักงานเป็นผู้แนะน artículo ๔.๙๘, S.D. = ๐.๗๓๑)
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศด้านปัจจัยภายใน (การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>สื่อประชาชนที่เลือกแฝงแฝง</td>
<td>WMS. 3.50 S.D. 0.763</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>การบริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>WMS. 3.48 S.D. 0.713</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>LCD สามารถทำให้สุนัขสนใจมาใช้บริการ</td>
<td>WMS. 3.48 S.D. 0.763</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>สื่อประชาสัมพันธ์โดยเป็นสื่อในชีวิตประจำวัน</td>
<td>WMS. 3.39 S.D. 0.731</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 17 พบว่า ค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.63, S.D. = 0.691)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า พนักงานเห็นคุณค่าในระดับมากในเรื่องทุกประเด็น เวิร์มตามลำดับดังนี้ จุดประสงค์มีเป้าหมายชัดเจนสามารถสั่งคัดเลือกได้ (WMS. = 3.84, S.D. = 0.781) รองลงมาคือ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานข้ามให้สะดวกและคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน (WMS. = 3.82, S.D. = 0.834) มีบริเวณในการจัดเก็บเอกสารและความที่สั่งต่าง ๆ จำในการทำงาน (WMS. = 3.73, S.D. = 0.842) การจัด Lay out ของสถานที่ทำงานมีความสวยงาม (WMS. = 3.52, S.D. = 0.831) และ ความเหมาะสมของสถานที่ที่สอดคล้องกับสถานที่ (WMS. = 3.50, S.D. = 0.953) มีพื้นที่เพียงพอที่พนักงานเห็นคุณค่าในระดับมาก คือ มีพื้นที่เพียงพอ (WMS. = 3.39, S.D. = 1.003)
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการจุริจิจงต่างประเทศคุณภาพภายใน (ที่เข้าพื้นที่ของหน่วยบริการ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ที่เข้าพื้นที่ของหน่วยบริการ</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลงผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>จุดบริการมีป้ายบอกชัดเจนสามารถมองเห็นได้ง่าย</td>
<td>3.84</td>
<td>0.781</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>การจัดวางอุปกรณ์เสริมในการปฏิบัติงานช่วยให้สะดวก</td>
<td>3.82</td>
<td>0.834</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>และคล่องในการปฏิบัติงาน</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>มีบริเวณในการจัดเก็บเอกสารและสิ่งของต่าง ๆ ง่ายในการหาใช้งาน</td>
<td>3.73</td>
<td>0.842</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>การจัด lay out ของสถานที่ที่ทำงานมีความสวยงาม</td>
<td>3.52</td>
<td>0.831</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>ความเหมาะสมของสถานที่จัดงานในท่าที่ตั้ง (ใกล้คลังสินค้า)</td>
<td>3.50</td>
<td>0.953</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>แข่งท้องที่อยู่ในเขตเมืองหรือที่มีผู้คนผ่านไปประจำการเดินทางไปมาสะดวก</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ที่ตั้งของเรือจิ้งโจ๊ก</td>
<td>3.39</td>
<td>1.003</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.63</td>
<td>0.691</td>
<td>มาก</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 18 พูดว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นว่าปัจจัยภายในมีผลต่อการให้บริการจุริจิจงต่างประเทศในระดับปานกลาง โดย

ประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก ว่าเป็นเรื่องที่มีผลต่อการให้บริการจุริจิจงต่างประเทศ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่สูงสุดคือ ที่ตั้งที่ดีของหน่วยบริการ (WMS. = 3.63, S.D. = 0.691) รองลงมาคือ การออกแบบประชาสัมพันธ์การบริการ (WMS. = 3.46, S.D. = 0.587)

ประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางว่าเป็นประเด็นที่มีผลต่อการให้บริการจุริจิจงต่างประเทศ เรียงลำดับดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ (WMS. = 3.28, S.D. = 0.631) ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ IT (WMS. = 3.23, S.D. = 0.671) และความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ (WMS. = 3.01, S.D. = 0.723)
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย สมมติมูลค่ามาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการธุรกิจค้างประเทศด้านปัญจักษ์ภายในรวม

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลงผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ท่าทีตั้งของหน่วยบริการ</td>
<td>3.63</td>
<td>0.691</td>
<td>น้อย</td>
</tr>
<tr>
<td>การแยกแยะประเภทหน้าที่การบริการ</td>
<td>3.46</td>
<td>0.587</td>
<td>น้อย</td>
</tr>
<tr>
<td>ขั้นตอนการให้บริการ</td>
<td>3.28</td>
<td>0.631</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจและความพร้อมของอุปกรณ์ IT</td>
<td>3.23</td>
<td>0.571</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ</td>
<td>3.01</td>
<td>0.723</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.32</td>
<td>0.473</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัญจักษ์ภายในในการให้บริการธุรกิจค้างประเทศ

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการธุรกิจค้างประเทศ (WMS. = 3.46, S.D. = 0.566)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า พนักงานเห็นว่าระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการที่มีความพร้อมที่ดี (WMS. = 3.89, S.D. = 0.731) การให้บริการที่มีความพร้อมที่ดี (WMS. = 3.71, S.D. = 0.624) และ นโยบายทางยุทธศาสตร์ธุรกิจของรัฐบาลที่มีผลกับปริมาณการให้บริการธุรกิจค้างประเทศ (WMS. = 3.64, S.D. = 0.672)
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศด้านปัญญาภายนอก (สภาพแวดล้อม)

<table>
<thead>
<tr>
<th>สภาพแวดล้อม</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>การเกิดภัยพิบัติธรรมชาติมีผลกระทบต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศ</td>
<td>3.89</td>
<td>0.731</td>
<td>มั่น</td>
</tr>
<tr>
<td>การส่งเสริมการทำงานที่มีผลในการทำให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศ</td>
<td>3.71</td>
<td>0.624</td>
<td>มั่น</td>
</tr>
<tr>
<td>นโยบายระยะสั้นที่มีผลในการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศ</td>
<td>3.64</td>
<td>0.672</td>
<td>มั่น</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.75</td>
<td>0.566</td>
<td>มั่น</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 20 พูดว่า การรวมพนักงานเห็นว่าอัตราเฉลี่ยปัญญาภายนอกของพนักงานต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศมีผลต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศในระดับมาก (WMS = 3.74, S.D = 0.769)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พูดว่า พนักงานเห็นว่าการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศมีผลต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศ (WMS = 3.75, S.D = 0.769) และการณ์ในสุทธิสังคม (ออสเตรีย) ที่มีผลต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศ (WMS = 3.73, S.D = 0.798)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศด้านปัญญาภายนอก (อัตราเฉลี่ยปัญญาภายนอก)

<table>
<thead>
<tr>
<th>อัตราเฉลี่ยปัญญาภายนอก</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>การเพิ่มสุทธิสังคม (ออสเตรีย) ที่มีผลต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศ</td>
<td>3.75</td>
<td>0.769</td>
<td>มั่น</td>
</tr>
<tr>
<td>การเพิ่มสุทธิสังคม (ออสเตรีย) มีผลต่อการให้บริการฉุกเฉินต่างประเทศ</td>
<td>3.73</td>
<td>0.798</td>
<td>มั่น</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.74</td>
<td>0.769</td>
<td>มั่น</td>
</tr>
</tbody>
</table>
จากตาราง 21 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นว่าสถาบันการเงินที่ให้บริการธุรกิจด้านประเทศ มีผลต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.66, S.D. = 0.662)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พนักงานเห็นด้วยระดับมากถึงระดับดีที่สุด ตามลำดับดังนี้ สถาบันการเงินยึดที่ให้บริการธุรกิจด้านประเทศให้ทำเสร็จที่ถูกต้องและชุมชนได้ผลในการใช้บริการของลูกค้า (WMS. = 3.98, S.D. = 0.769) สถาบันการเงินยึดที่มีการให้บริการธุรกิจด้านประเทศมีประสิทธิภาพที่จะเอื้อถึงกลุ่มลูกค้า (WMS. = 3.66, S.D. = 0.745) ลูกค้ามีความเชื่อใจในการใช้บริการธุรกิจด้านประเทศของสถาบันการเงินยึด (WMS. = 3.50, S.D. = 0.763) และการแยกฟิล์ปินที่ด้ามประเทศในตลาดมีผลต่อการบริการธุรกิจด้านประเทศ (WMS. = 3.48, S.D. = 0.874)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศ (สถาบันการเงินที่ให้บริการธุรกิจด้านประเทศ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>สถาบันการเงินที่ให้บริการธุรกิจด้านประเทศ</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>สถาบันการเงินยึดที่ให้บริการธุรกิจด้านประเทศ</td>
<td>3.98</td>
<td>0.884</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>สถาบันการเงินยึดที่มีการให้บริการธุรกิจด้านประเทศมีประสิทธิภาพ</td>
<td>3.66</td>
<td>0.745</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>สถาบันการเงินยึดที่มีการให้บริการธุรกิจด้านประเทศมีประสิทธิภาพ</td>
<td>3.50</td>
<td>0.763</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>สถาบันการเงินยึดที่มีการให้บริการธุรกิจด้านประเทศมีประสิทธิภาพ</td>
<td>3.48</td>
<td>0.874</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.66</td>
<td>0.662</td>
<td>มาก</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 22 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นว่าปัจจัยภายนอกมีผลต่อการให้บริการธุรกิจด้านประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.72, S.D. = 0.568)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า พนักงานเห็นด้วยระดับมากถึงระดับดีที่สุด ตามลำดับดังนี้ สภาพเศรษฐกิจ (WMS. = 3.75, S.D. = 0.566) รองลงมาคือ อัตราแลกเปลี่ยน
เงินตราต่างประเทศ (WMS. = 3.74, S.D. = 0.769) และ สถานบันการเงินที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS. = 3.66, S.D. = 0.662)

สรุปได้ว่าด้วยทั้งหมดให้เห็นถึงปัจจัยภายนอกทั้ง 3 ปัจจัย พบว่ามีเกิดเห็นว่ามีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมากดีว่า (WMS. = 3.72)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความกิจหนั่งของพนักงานต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศด้านปัจจัยภายนอก

<table>
<thead>
<tr>
<th>ปัจจัยภายนอก</th>
<th>WMS.</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>สถานการณ์เศรษฐกิจ</td>
<td>3.75</td>
<td>0.566</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>อัตราBITที่เงินตราต่างประเทศ</td>
<td>3.74</td>
<td>0.769</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>สถานะการเงินที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>3.66</td>
<td>0.662</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.72</td>
<td>0.568</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 23 พบว่า เนื่องจากมีพนักงานเห็นว่าปัจจัยรวม (ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน) มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.72, S.D. = 0.568) โดยเห็นว่าปัจจัยภายนอกมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.72, S.D. = 0.568) และปัจจัยภายในมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับปานกลาง (WMS. = 3.32, S.D. = 0.473)

ทำาจะพิจารณาจากภาพรวมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่างมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ถ้าแม้ว่าปัจจัยภายในจะมีผลกระทบในระดับมาก แต่ปัจจัยภายนอกมีผลระดับมาก แต่ทั้ง 2 ผลต่างมีผลรวมระดับมาก
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบี่ยงมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการให้บริการชุมชนที่ต่างประเทศต่างปัจจัยรวม (ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ปัจจัยรวม (ภายในและภายนอก)</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>เกณฑ์</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ปัจจัยภายนอก</td>
<td>3.72</td>
<td>0.568</td>
<td>มาด์</td>
</tr>
<tr>
<td>ปัจจัยภายใน</td>
<td>3.32</td>
<td>0.473</td>
<td>ปานกลาง</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>3.52</td>
<td>0.464</td>
<td>มาด์</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าแยกออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ และด้านอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการดูชิกต่างประเทศ

ด้านพนักงาน

จากตาราง 24 พบว่า ค่าเบี่ยงเบี่ยงมาตรฐานของลูกค้าที่พึงพอใจต่อการให้บริการดูชิกต่างประเทศพนักงานระดับมากที่สุด (WMS. = 4.38, S.D. = 0.524)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ลูกค้าพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ร้องเรียนเรื่อง ด้านล่าสุด คือ ความกระตือรือร้นของการให้บริการ (WMS. = 4.45, S.D. = 0.592) รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติของพนักงาน (WMS. = 4.40, S.D. = 0.645) การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า (WMS. = 4.40, S.D. = 0.621) ความถูกต้องใน การให้บริการ (WMS. = 4.37, S.D. = 0.580) และ ความรวดเร็วในการให้บริการ (WMS. = 4.29, S.D. = 0.714)
ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการจุดกิจต่างประเภทด้านหน้านอกงานผู้ให้บริการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>หน้าที่ผู้ให้บริการ</th>
<th>ค่าเฉลี่ย</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลผล</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ความระดับรู้เรื่องอาเซี่ยส่งหน้านอกงานในการให้บริการ</td>
<td>4.45</td>
<td>0.592</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติของหน้าที่</td>
<td>4.40</td>
<td>0.645</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา</td>
<td>4.40</td>
<td>0.621</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>ความถูกต้องในการให้บริการ</td>
<td>4.37</td>
<td>0.580</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>ความรวดเร็วในการให้บริการ</td>
<td>4.29</td>
<td>0.714</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>4.38</td>
<td>0.524</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ด้านภาพรวมด้านผลของการให้บริการ

จากตาราง 25 พบว่า โดยภาพรวมลูกค้าที่พึงพอใจต่อการให้บริการจุดกิจต่างประเภทด้านสภาพแวดล้อมของจัดการที่ให้บริการระดับมากที่สุด (WMS. = 4.27, S.D. = 0.556)

เบื้องต้นจากสถิติและประเด็นพบว่า ลูกค้าพึงพอใจระดับมากที่สุด ในประเด็นต่อไปนี้ การรักษาความสะอาดภายในอาคารส่วนภายนอก (WMS. = 4.39, S.D. = 0.625) รองลงมาคือความสะอาดภายในอาคารส่วนภายนอก (WMS. = 4.35, S.D. = 0.646) ความพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ (WMS. = 4.34, S.D. = 0.676) ความสะดวกในการเดินทางไปถึงคู่ค้าภายนอก (WMS. = 4.34, S.D. = 0.654) และการสั่งสินค้าความปลอดภัยภายในอาคารส่วนภายนอก (WMS. = 4.30, S.D. = 0.697)

ที่เหลือลูกค้าพึงพอใจระดับมากคือ ความพึงพอใจของจำนวนที่จัดเตรียมเพื่อให้ลูกค้าที่ผ่านร้านบริการ (WMS. = 4.09, S.D. = 0.736) และความสะดวกของที่จอดรถ (WMS. = 4.06, S.D. = 0.887)
ตาราง 25 คำสั่งที่ ร่วมป้องกันมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ดูรู้จักต่างประเทศด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>WMS.</td>
</tr>
<tr>
<td>การรักษาความสะอาดภายในอาคารสานักงาน</td>
<td>4.39</td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกสบายภายในอาคารสานักงาน</td>
<td>4.35</td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ</td>
<td>4.34</td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่</td>
<td>4.34</td>
</tr>
<tr>
<td>การสุจริตในการเปลี่ยนลายในอาคารสานักงาน</td>
<td>4.30</td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจของที่นั่งรัศมีบริการ</td>
<td>4.09</td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกของที่จอดรถ</td>
<td>4.06</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>4.27</td>
</tr>
</tbody>
</table>

คำนวณค่าชันเชิงบวกสำหรับบริการดูรู้จักต่างประเทศ

จากตาราง 26 พบว่า ได้ค่าชันเชิงบวกที่สูงสุดต่อการให้บริการดูรู้จักต่างประเทศด้านอัตราการเปลี่ยนแปลง (WMS. = 4.10, S.D. = 0.688)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ลูกค้าพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ คำร่าบริการที่ให้บริการโอนเงินผ่านระบบ (WMS. = 4.14, S.D. = 0.758) และ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (WMS. = 4.07, S.D. = 0.706)
ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ช่วงเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศด้านอัตราการ darmenเข้ามาให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

<table>
<thead>
<tr>
<th>อัตราการ darmenเข้ามาให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ต่าง darmenเข้ามาให้บริการโอนเงินผ่านระบบ</td>
<td>4.14</td>
</tr>
<tr>
<td>อัตราหลักเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</td>
<td>4.07</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>4.10</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 27 พบว่า โดยภาพรวมลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมากที่สุด (WMS. = 4.25, S.D. = 0.500) เนื่องจากผลผลิตและประสบการณ์พัฒนา ลูกค้าพึงพอใจระดับมากที่สุดในด้านพนักงานผู้ให้บริการ (WMS. = 4.38, S.D. = 0.524) และด้านสภาพแวดล้อมของสาขาที่ให้บริการ (WMS. = 4.27, S.D. = 0.556) ส่วนด้านอัตราการ darmenเข้ามาให้บริการธุรกิจต่างประเทศลูกค้าพึงพอใจระดับมาก (WMS. = 4.10, S.D. = 0.688)

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ช่วงเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรวมของลูกค้าต่อการให้บริการ ธุรกิจต่างประเทศ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ความพึงพอใจของลูกค้า</th>
<th>ค่าสถิติ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>WMS.</td>
</tr>
<tr>
<td>พนักงานผู้ให้บริการ</td>
<td>4.38</td>
</tr>
<tr>
<td>สถานสภาพแวดล้อมของสาขาที่ให้บริการ</td>
<td>4.27</td>
</tr>
<tr>
<td>อัตราการ darmenเข้ามาให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>4.10</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>4.25</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ความคิดเห็นของทันนักงบฯ ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของทุกฝ่ายที่เกี่ยวกับการบริการสรุกิจดำเนินประเทศ

ความคิดเห็นของทันนักงบฯ ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

ความคิดเห็นของทันนักงบฯ ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการในด้านบุคลากร ด้านขับเคลื่อนการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความพร้อมและความพอใจของอุปกรณ์ IT และด้านทำเลที่ดีของหน่วยบริการ

จากตาราง 28 พบว่า

ด้านบุคลากร พบที่แสงความเห็นเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านบุคลากรคือความขาดแคลนบุคลากรในการตรวจสอบ ข้อมูลทุกอย่างต่างประเทศและคำรับรองทางไฟล์ของร้อยละ 29.4 และขาดความช้าในการทำบัตรบาทต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 27.5

ด้านขับเคลื่อนการบริการ พนักงานที่แสงความเห็นเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านขับเคลื่อนการบริการ คือบริการไม่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า เช่น ไม่มีข้อตกลง พันธะ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือความช้าในการออกใบเสร็จรับเงินที่คิดเป็นร้อยละ 19.6 เวลาให้บริการไม่เหมาะสม ยอดคลังกับรับซ่ายังคงอยู่ที่ร้อยละ 11.8 และระบบเข้าใจง่ายสะดวก คิดเป็นร้อยละ 2.0

ด้านการประชาสัมพันธ์ พนักงานที่แสงความเห็นเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ คือการประชาสัมพันธ์ไม่ต้องเนื่อง และไม่ครอบคลุมคิดเป็นร้อยละ 31.4 และข้อความในการประชาสัมพันธ์ที่มีประโยชน์ทางการคิดเป็นร้อยละ 29.4

ด้านอุปกรณ์ IT พนักงานที่แสงความเห็นเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านอุปกรณ์ IT คือระบบไม่มีประสิทธิภาพที่嬗เดิน ซ้ำ มีปัญหาในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 29.4 เทียบกับอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องคำรับร้อยละ 9.8 และไม่มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 7.8

ด้านทำเลที่ดี พนักงานที่แสงความเห็นเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ คือจุดบริการอุปกรณ์ในต่างประเทศ 25.5 จุดบริการไม่เป็นเอกลักษณ์ไม่เป็นสั่นสวน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และทำเลที่ดีไม่เหมาะสม ไม่มีสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.8
ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการธุรกิจ
t่างประเทศของพนักงาน

<table>
<thead>
<tr>
<th>ความคิดเห็น</th>
<th>จำนวน (n=51)</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>ลักษณะการบริการ</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่สะดวกความเห็น</td>
<td>22</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ขาดความจําเป็นด้านภาษาต่างประเทศ</td>
<td>15</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ขาดความจําเป็นในการตรวจสอบบัตรเครดิตในต่างประเทศ</td>
<td>14</td>
<td>27.5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ลักษณะการประมวลผล</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่สะดวกความเห็น</td>
<td>19</td>
<td>37.3</td>
</tr>
<tr>
<td>บริการไม่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า เช่น เข้าพื้นทาง</td>
<td>15</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ความล่าช้าในการออกใบเสร็จ</td>
<td>10</td>
<td>19.6</td>
</tr>
<tr>
<td>เวลาให้บริการไม่เหมาะสม ต้องรอต่อที่สติ๊กเกอร์ทุกประเภท</td>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
</tr>
<tr>
<td>ระบบเข้าใจง่าย สะดวก</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ลักษณะการประมวลผล</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่สะดวกความเห็น</td>
<td>20</td>
<td>39.2</td>
</tr>
<tr>
<td>การประมวลผลพนันไม่ต้องเนื่อง และไม่ครอบคลุม</td>
<td>16</td>
<td>31.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ขาดการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ</td>
<td>15</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ลักษณะพร้อมและความพึงพอใจของลูกค้า IT</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่สะดวกความเห็น</td>
<td>21</td>
<td>41.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ระบบไม่มีประสิทธิภาพทำที่ครบ เช่น ข้าม มีปัญหาในการใช้งาน</td>
<td>15</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ระบบและเครื่องมือต่าง ๆ พร้อมดี</td>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
</tr>
<tr>
<td>เครื่องมืออุปกรณ์ที่ซ่อมได้จ่ายสูง</td>
<td>5</td>
<td>9.8</td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่มีการประเมินในการตรวจสอบ</td>
<td>4</td>
<td>7.8</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ลักษณะทั่วไป</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่สะดวกความเห็น</td>
<td>23</td>
<td>45.1</td>
</tr>
<tr>
<td>จุดบริการลูกค้ามีโรง</td>
<td>13</td>
<td>25.5</td>
</tr>
<tr>
<td>จุดบริการไม่เป็นเอกลักษณ์ ไม่เป็นลักษณะ</td>
<td>11</td>
<td>21.6</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้บริการ</td>
<td>4</td>
<td>7.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของสูงสุดที่เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจด้านประเทศ

เป็นข้อมูลที่เอื้อต่อความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของสูงสุดในด้านบุคลากร, ด้านการบริหาร, ด้านสถิติ, และด้านผลิตภัณฑ์

ความคิดเห็น

จากรายงาน 29 พบว่า ถูกถ้าให้ความคิดเห็นในแต่ละด้านดังนี้

ด้านบุคลากร เห็นว่า บุคลากรมีการให้บริการดี สุขภาพ ร้อยละ 20.5 บุคลากรให้ความรู้และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าดี ร้อยละ 2.8 และ บุคลากรมีบุญกุศลที่สัมพันธ์ดี เป็นกันเอง ร้อยละ 1.8

ด้านการบริหาร เห็นว่า มีการบริหารดี รวดเร็ว ถูกต้อง แน่นอน ร้อยละ 30.3 และ ให้ความรู้ ร้อยละ 0.7

ด้านสถิติ เห็นว่า สะอาด บริบท ฟังก์ชันที่เหมาะสม ของเท่านั้น ร้อยละ 24.9

ด้านผลิตภัณฑ์ เห็นว่า เหมาะสม เพียงพอ อยู่ตามคุณค่า ร้อยละ 14.8

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของสูงสุดด้านการให้บริการธุรกิจด้านประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>จำนวน (n=277)</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ด้านบุคลากร</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่แสดงความเห็น</td>
<td>207</td>
<td>74.7</td>
</tr>
<tr>
<td>บริการดี สุขภาพ</td>
<td>57</td>
<td>20.5</td>
</tr>
<tr>
<td>ให้ความรู้และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าดี</td>
<td>8</td>
<td>2.8</td>
</tr>
<tr>
<td>มีบุญกุศลที่สัมพันธ์ดีเป็นกันเอง</td>
<td>5</td>
<td>1.8</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านการบริหาร</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่แสดงความคิดเห็น</td>
<td>191</td>
<td>69.0</td>
</tr>
<tr>
<td>การบริหารดี รวดเร็ว ถูกต้อง แน่นอน</td>
<td>84</td>
<td>30.3</td>
</tr>
<tr>
<td>ให้ความรู้และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าดี</td>
<td>2</td>
<td>0.7</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านสถิติ</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่แสดงความคิดเห็น</td>
<td>208</td>
<td>75.1</td>
</tr>
<tr>
<td>สะอาด บริบท ฟังก์ชันที่เหมาะสม ของเท่านั้น</td>
<td>69</td>
<td>24.9</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 29 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ความคิดเห็น</th>
<th>จำนวน (n=277)</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ไม่แสดงความคิดเห็น</td>
<td>236</td>
<td>85.2</td>
</tr>
<tr>
<td>เห็นสมควรเพิ่มพื้นที่ความคืบหน้า</td>
<td>41</td>
<td>14.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ปัญหา

จากตาราง 30 พบว่า ลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการในแต่ละด้านดังนี้

- ด้านการบริการ ปัญหาคือ จำนวนเงินสูงสุดที่ให้บริการมีน้อย และให้บริการลำช้า เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.4
- ด้านสถานที่ ปัญหาคือ สถานที่ที่จอดรถ ร้อยละ 5.8 สาขาให้บริการน้อย ร้อยละ 2.5 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และราคาไม่มีปัญหา เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาคือ จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการมีน้อยไม่ครบถ้วน ร้อยละ 7.2

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของธนาคาร เพื่อการถอนเงินและส่งออกรายการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ปัญหา</th>
<th>จำนวน (n=277)</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ด้านบุคคลากร</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่แสดงความเห็น</td>
<td>277</td>
<td>100.0</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านการบริการ</td>
<td>269</td>
<td>97.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่แสดงความคิดเห็น</td>
<td>269</td>
<td>97.2</td>
</tr>
<tr>
<td>จำนวนเงินสูงสุดที่ให้บริการมีน้อย</td>
<td>4</td>
<td>1.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ให้บริการลำช้า</td>
<td>4</td>
<td>1.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านสถานที่</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่แสดงความคิดเห็น</td>
<td>250</td>
<td>90.3</td>
</tr>
<tr>
<td>สถานที่คับแคบ</td>
<td>16</td>
<td>5.8</td>
</tr>
<tr>
<td>สาขาให้บริการน้อย</td>
<td>7</td>
<td>2.5</td>
</tr>
<tr>
<td>สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ</td>
<td>2</td>
<td>0.7</td>
</tr>
<tr>
<td>หาสถานที่ไม่ได้</td>
<td>2</td>
<td>0.7</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 30 (ต่อ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ปัญหา</th>
<th>จำนวน (n=277)</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ต้นผลิตภัณฑ์</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่แสดงความคิดเห็น</td>
<td>257</td>
<td>92.8</td>
</tr>
<tr>
<td>จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการไม่ถึงไม่ครบถ้วน</td>
<td>20</td>
<td>7.2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**ข้อเสนอแนะ**

จากการที่ 31 พบว่า สูงสุดได้ข้อเสนอแนะคือ เพิ่มจำนวนพนักงาน ร้อยละ 10.1 และเพิ่มตู้ ATM ร้อยละ 1.4

ตาราง 31 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของสูงสุดคือการให้บริการธุรกิจด้านประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อเสนอแนะ</th>
<th>จำนวน</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ด้านบุคคลากร</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่มีข้อเสนอแนะ</td>
<td>249</td>
<td>89.9</td>
</tr>
<tr>
<td>เพิ่มจำนวนพนักงาน</td>
<td>28</td>
<td>10.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านการบริการ</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่มีข้อเสนอแนะ</td>
<td>277</td>
<td>100.0</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านสถานที่</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่มีข้อเสนอแนะ</td>
<td>277</td>
<td>100.0</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านผลิตภัณฑ์</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่มีข้อเสนอแนะ</td>
<td>273</td>
<td>98.6</td>
</tr>
<tr>
<td>เพิ่มตู้ ATM</td>
<td>4</td>
<td>1.4</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ค่อนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาระบบการพิทักษ์ต่างประเทศ
กระบวนการพิทักษ์และสภาระบบการพิทักษ์

ค้านพ้นงาน

1. พ้นงาน ปฏิบัติตามการระลึกและข้อ 6.7 ให้สิ้นสุดบรรจุภำยได้ต้ยั้น
การมีการพิทักษ์ยรภด หรือขับมานพ้นงาน ให้เกิดความยืนยันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปรับเปลี่ยน
รูปแบบการพิทักษ์ยรภดให้มีการปฏิบัติจริงเพื่อให้พ้นงานภักดีการทำงานɒ ที่จะต้องมี
ได้อย่างดี นอกจากนี้ ในส่วนงานภักดีพ้นงานธุรกิจที่มีความยืนยันอย่างต่อเนื่อง 1 ท่านที่จะเป็น
บุคคลหลักในการปฏิบัติงาน

2. ป้องกันภายในด้านความสามารถของพ้นงานที่ให้บริการ พบว่ายุคเริ่ม
พ้นงานที่มีด้านในระดับปากท้อง โดย

2.1 เรื่องที่มีความยืนยันยุคอำนาจที่สุด คือ เรื่องการตรวจสอบ
(ตรวจชั้น) สมบัติของผู้ยุคท้องต่าง ๆ

นอกจากนี้ความคิดเห็นของพ้นงานที่ขยับปัญหาและสิ้นสุดการ
บุคคล คุณภาพชีวิตที่ยุคปวงญา คือ บุคคลภักดีการพันธุ์คุณภาพต่างประเทศและการ
ตรวจสอบบัตร ซึ่งจะต้องมี เช่น บรรจุภำยให้กับพ้นงานให้รู้จักเรียนที่ต่าง ๆ ที่
ให้บริการ พร้อมทั้งวิธีการส่งต่อความคิดเห็นต่อเป็นระบบ และให้มีการทดสอบความสามารถใน
ด้านการตรวจสอบบัตรอย่างหนึ่งอย่างเดียว และ 1 ครั้ง เพื่อเมื่อพ้นงานภักดีการพันธุ์ พระ
หากรับภักดีความคิดเห็นจะมีการเชื่อมโยงต่อข้าราชการ โดยตรง และเมื่อจะนำความรู้ตรวจสอบ
บัตรบัตรให้ในการปฏิบัติงานไม่ได้จะตรวจสอบการพันธุ์ให้ความรู้ภักดีของระบบบัตร พระ
หาก เรื่องภักดีมีการที่สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

2.2 นอกจากนี้เรื่องที่จะต้องพิจารณาช่วยกัน คือ ทักษะการดำเนินการ
ให้บริการธุรกิจต่างประเทศและ การสืบสวนการต่างประเทศ ที่จะให้การปฏิบัติงานเป็นไป
ตามขั้นตอนที่ถูกต้องรวดเร็ว ควรจัดให้มีการอบรมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นประจำอย่างน้อยทุก 3 เดือน
เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจและเป็นการรังสรรค์คุณภาพให้กับพ้นงาน

3. ป้องกันภายในด้านความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ ถ้า พบว่า มีเพียง
ประเด็นความสูงต้องและเป็นปัญหาของผู้ยุคภักดีการเปลี่ยนแปลงความต่างประเทศ เท่านั้นที่
พ้นงานที่จะต้องตรงกับระดับมาก ส่วนประเด็นอื่น ๆ พ้นงานที่จะต้องในระดับปากท้อง โดย
ประเด็น ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ง่ายและแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงความต่างประเทศได้
อย่างรวดเร็วที่โปรแกรม Software ที่ใช้มีความสมบูรณ์จ่ายต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เห็นว่าระบบและเครื่องมืออื่นไม่มีปัญหาพื้นที่จะสามารถแข่งขันกับสถาปัตยกรรมอื่นที่ให้บริการในระดับต่างประเทศได้ ขณะนี้ ความมั่นคงการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องและระบบเปลี่ยนให้มีความทันสมัยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบหลักในการทุ่มทุน เพื่อช่วยระบบพิเศษหรูที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วพันธะความต้องการของลูกค้า และเป็นการลดคืนทุนการใช้บุคคลทรัพยากรในระยะยาวด้วย

4. ปัจจัยภายในด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.1 การข้อมูลในต่างประเทศพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับที่พนักงานเห็นต่างในระดับมาก คือโปรแกรมที่จ่ายข้อมูลที่ระบบการรับข้อมูลในเก้า สามารถดำเนินงานลื่นได้โดยผู้ดูแลความรับผิดชอบในการดำเนินงานในระดับปัจจุบัน และน้อยโดย

4.1.1 ประเด็นที่พนักงานเห็นต่างในระดับน้อย คือ มีอุปกรณ์ซ่อมแซมเสริม การตรวจสอบบริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่พนักงานให้ความเห็นว่าปัญหาอุปสรรค คือ และปัญหาของงานบังคับ สิ่งที่มีความสอดคล้องกับ ขณะนี้ ความอุปสรรคที่มีอยู่ในระบบต่าง ๆ ทำให้ช่วยให้ความทันสมัย เข้าเครื่องตรวจ งานบังคับและอุปกรณ์ที่มี ประกอบจะช่วยบังคับและเป็นต้น ควบคุมการสืบค้นการพนักงานเพื่อยังคงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากความดีใจและไม่ต้องใจ

4.1.2 ประเด็นที่พนักงานเห็นต่างในระดับปัจจุบัน ที่ต้องทำให้ได้แก่ การบันทึกการจ่ายและการออกใบเสร็จให้ลูกค้าให้ได้รับการรับรู้การรับใบเสร็จโปรแกรมที่ใช้ข้อมูลเข้าระบบการรับข้อมูลในแบบต่าง ๆ ประกอบการสรุปงานจ้างงานรายการค้านโยบาย ประจำวันเพื่อควบคุมข้อมูลในทางการเงิน การข้อมูลไม่ผูกมัด ขั้นตอนการจ่ายเงินสดต่างประเทศไปเพื่อให้ถูกต้องจริงลงมันมีความเหมาะสม ไม่ผูกมัด และเอกสารสร้างเพื่อขอเงินสดต่างประเทศมีความเหมาะสม

นอกจากนี้ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคด้านขั้นตอนบริการพนักงานยังเห็นว่าปัญหา คือ การบริการที่ยังมีความล่าช้าในการออกไปเสร็จจากความเห็นต่างคล้ายๆ จะทำให้เห็นว่าระบบโปรแกรมที่นำมาใช้ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ ตลอดจนกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคช่วง ระบบไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องมือล้ำสมัย ดังนั้นควรจะตรวจสอบระบบ
โปรแกรมเพื่อตนเองในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งพิจารณาชั้นตอนต่าง ๆ ที่ปฏิบัติว่า ขั้นตอนใดสามารถคิดเห็นได้บ้าง เพื่อผลักขั้นตอน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการให้บริการ

4.1.3 การขยายเงินตราค้างประเทศ พบว่ามีเพียงประเด็นเดียวที่พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก คือ โปรแกรมนักท่องเที่ยวระบายจึงไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยการบันทึกรายการและออกใบเสร็จให้ลูกค้าทำได้สอดคล้องรวดเร็ว ขั้นตอนการรับชำระเงินงานการ เทิร์นไข่ในการเงินเป็นรายเดือนสามารถทำได้ไม่ผูกขาดโปรแกรมการรับชำระเงินงานการ เทิร์นไข่ให้ประจำวันเพื่อการทำรายเดือนในทางการเงิน (การขาย) ไม่ผูกขาด และขั้นตอนการยืนยันข้อมูลเงินตราค้างประเทศทางการขายเงินตราค้างประเทศขณะนี้ พบว่าที่ 2 กิจกรรมมีความคล้ายคลึงกัน ฉะนั้นพิจารณาที่ระบบโปรแกรม และขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนา ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ จากความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ซึ่งพบปัญหาคือ ไม่มีการให้บริการเช็คเงินสด ซึ่งผู้ใช้บริการสนใจจะต้องการให้บริการ ฉะนั้นควรเพิ่มผลิตภัณฑ์ในการเช็คเงินสด พร้อมหลักเกณฑ์อื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

5. ปัญจายภาษีการค้าเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ เรียกเก็บทุกประเภทหน้ากายนะเห็นด้วยในระดับมาก มีเพียงประเด็นเดียวที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ ปัญหาการสัมพันธ์ โดยมีหรือไม่พนักงานเป็นผู้แนะนำบริการสามารถทำให้ลูกค้าชัวร์ได้ใช้บริการดีกิจ ดังประเทศ จากความคิดเห็นดังกล่าว อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานที่ให้บริการเฉพาะด้านมีความ น้อย หากปฏิบัติหน้าที่ในการระบายสัมพันธ์งานบริการด้วย อาจจะทำให้การปฏิบัติงานไม่เพียง ประสิทธิภาพ ฉะนั้นควรจัดการบุคลากรให้เป็นการสัมพันธ์ที่หลากหลาย ที่เหมาะสมที่จะแนะนาให้บริการแก่ลูกค้า ในทุกบริการ ไม่เฉพาะเฉพาะบริการใดบริการหนึ่ง รวมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยเฉพาะ แต่พัฒนาไปบ่อย ซึ่งลูกค้าให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุด

นอกจากนี้จากความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค พบว่าการประชาสัมพันธ์ยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ค่อยมีเห็นและไม่ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ฉะนั้นควรสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพผ่านการวิจัยข้อมูล ผ่านสื่อต่าง ๆ รวมทั้ง อินเตอร์เน็ต และโทรทัศน์ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
6. ปัจจัยภายในด้านทัศนคติของหน่วยบริการ พบว่า เกียรติทุกประเด็นพนักงานเห็นด้วยในระดับมาก มีเพียงประเด็นเดียวที่เห็นต่างคือ ที่จัดคิวพิจารณา

นอกจากนี้จากความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญญาฮุ่นยูนิค สังเกตปัญญา

คือ จุดบริการไม่เป็นที่ส่วน มีลูกค้า และไม่มีเวลา ขณะนี้ ในการให้บริการตามที่มีการจัดให้
เป็นที่ส่วนเห็นด้วยและเพิ่มจุดบริการใหม่ก็มากขึ้น ส่วนที่จัดระบบควรใช้วิธีการเข้าพื้นที่เพื่อ
เป็นที่ตอบของลูกค้า

7. ปัจจัยภายนอกด้านสำหรับธุรกิจมีผลต่อปริมาณการให้บริการธุรกิจ

t่างประเทศพบว่า เพราะประเด็นพนักงานเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ การ

ส่งเสริมการท่องเที่ยว และนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ปัจจัยภายนอกด้านอื่นๆ

แลกเปลี่ยนพนักงานระหว่างประเทศมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมากทุกประเด็น คือ

ค้างคืน และค่าเงินสกุลหลัก (คูรูเบอร์) ปัจจัยภายนอกด้านสถานะสถานะการเงินที่ให้บริการธุรกิจ

t่างประเทศมีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมากทุกประเด็น คือ ที่ที่ดีที่อยู่ใน

แหล่งชุมชน การประชาสัมพันธ์ที่เข้มงวดคุณคาน่าความเข้มงวดของสกุลค่า และมีความมั่นใจ

เงินตราต่างประเทศในตลาดมีชื่อปัจจัยที่สูงกว่ากันคือเงินเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุม

ได้แต่ละคลองทรายด้านธุรกิจ จะมี ที่สร้างความสามารถในการแข่งขันกับสถานการเงินอื่น ๆ

จะต้องสร้างจุดค่าในผลิตภัณฑ์ให้แตกต่าง รวมทั้งการบริการที่มีความคลุมเครือทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ

ธุรกิจของการพนักงาน การของการจุดบริการให้ปัจจัยชุมชน การใช้กลไกการตลาดสินค้าการ

ประชาสัมพันธ์จริงๆเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งข้อเสนอด้านธุรกิจที่เหมาะอยู่กับภาวะ

เกษตร

สำนักธุรกิจ

1. กลุ่มส่วนใหญ่ใช้บริการขายเงินตราต่างประเทศในสกุลคูรูเบอร์ ให้ใน

จำนวนเฉลี่ย 3,727.81 บาท โดยเฉพาะที่เป็นที่ใช้บริการ คือ เกียรติปิยะรินทร์annerพับ

และการบอกเล่า นอกจากนี้ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ที่กลุ่มค่าเกินกว่าที่คิดที่สูงในการบังคับพันธ์

ได้แก่ ปัจจัยนโยบาย แต่ค่า และ เอกสารสีพันธ์ ไปรษณีย์ แต่เน้นพันธ์ในปัจจัยส่งเสริมสินค้า

ควร

ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น ไปรษณีย์ แต่เน้นพันธ์ หรือไปรษณีย์อินเตอร์เน็ต หรือ

โทษทบนซึ่งเป็นสื่อที่ก่อให้เกิดประโยชน์
2. จุดบริการที่ลูกค้ามีนโยบายใช้บริการ คือ ธนาคารใกล้บ้าน และ ธนาคารพาณิชย์
ขณะนั้น จึงเป็นโอกาสของ ธ.ก.ส. ที่จะขยายจุดบริการให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งใน
ห้างสรรพสินค้า ร้านที่แถวตลาดชุมชนธนาคารภายใน หรือแหล่งท่องเที่ยว

3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ เนื่องจาก
ส่วนใหญ่ลูกค้าจะพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก คือ
ความพึงพอใจของจำนวนที่ผ่าน ที่นั่งรองรับบริการ และความสะดวกของที่ตั้ง

นอกจากนี้จากข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งเห็นว่า สถานที่ตั้งกำกับ สถานที่
ให้บริการมีอยู่ สถานที่จอดรถไม่พียงพอ และหาذاค ขณะนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
สูงสุด ควรเตรียมความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ เช่น เพิ่มจำนวนที่นั่ง จอดรถ หรือ
หนังสือพิมพ์ ที่รีวิว รวมถึงเช่าสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียง ลูกค้าตื่นเต้น
ในการพิจารณาตัดสินใจที่ที่ตั้งภูมิใจให้เป็นสัดส่วน และต้องดูดีจากสถานที่พึงพอใจที่เหมาะสม
ที่เหมาะสม ควรดังนี้

4. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสรรพสินค้าและบริการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ
อยู่ในระดับมาก ทั้งที่สรรพสินค้าโดยรวมได้รับความสุขสันต์ในระดับประเทศ
ขณะนี้ ควรส่งเสริมการทำธุรกิจค้าปลีกในระบบการบริการจากสถานบริการอัน
ดีประเทศ รวมทั้งการเกี่ยวข้องกับสถานบริการที่เหมาะสม สอบคัดลง
กับสภาพการของหน่วยงานและภาวะเศรษฐกิจ เพื่อจูงใจให้ผู้ใช้บริการใช้บริการกับ ธ.ก.ส. มาก
ขึ้น

5. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลากรบางส่วนที่พักงานมีความน้อย
ควรเพิ่มจำนวนพนักงาน ดังนั้น ควรพิจารณาความน้อยในในการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา
และกำหนดหรือจัดเตรียมพนักงานให้สอบคัดลงเหมาะสมกับบริการของการใช้บริการของลูกค้า

6. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลากรบางส่วนที่พักงานมีความน้อย
และปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ครบถ้วน และความเห็นอย่าง ATM ขณะนี้ ควรเพิ่มลูกค้าในให้
หลากหลายและครบถ้วนเพื่อสนับสนุนลูกค้าให้มากขึ้น ทั้งนี้ ควรส่งเสริมการตรวจสอบลูกค้าจากสถานบริการ
การให้บริการธุรกิจต่างประเทศเพื่อเพิ่มลูกค้าที่มีความน้อยไปได้ในช่วงธุรกิจ สำหรับ
ความล้าช้านั้น ควรตรวจสอบปัญหาความล้าช้านั้นของการให้บริการในเบื้องหน้าหากเหตุใด เช่น
ความเร็วของระบบอินเตอร์เน็ต ประสิทธิภาพการให้บริการของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือขั้นตอนการ
ให้บริการมีมากเกินความจำเป็น เป็นต้น เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาได้ลูกค้า เช่น ปรับเปลี่ยนระบบ
อินเตอร์เน็ตให้มีความเร็วยิ่งขึ้น ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัยเหมาะสม และ
ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่าง เป็นต้น รวมทั้งต้องจุดบริการ ATM เพิ่มขึ้น
บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบธุรกิจทางประเทศไทยของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่ามีปัญหาที่อุปสรรคต่อการที่สำคัญคือการทำความมั่นคงของพนักงานการเงินธุรกิจ ต่างประเทศที่มีการให้บริการธุรกิจทางประเทศและความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการในธุรกิจ ต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษาแนวทางในการพัฒนาผู้รับบริการ ธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.1 อายุเฉลี่ย 33.07 ปี ร่างสูง 48 นิ้ว และตัวสูง 23 นิ้ว การศึกษาสูงในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 92.2 จบการศึกษาระดับ คิดเป็นร้อยละ 29.4 ปฏิบัติงานในธนาคารมาแล้วเฉลี่ย 7.55 ปี ร่างสูง 27 นิ้ว และตัวสูง 1 นิ้ว และปฏิบัติงานในส่วนหน่วยงานการเงินมาแล้วเฉลี่ย 6.70 ปี ร่างสูง 21 นิ้ว และตัวสูง 1 นิ้ว

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ลูกค้าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.3 อายุเฉลี่ย 37.20 ปี ร่างสูง 70 นิ้ว และตัวสูง 17 นิ้ว ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 63.5

ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของลูกค้า

สำหรับการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศ พบว่า ลูกค้าใช้บริการมากขึ้นเมื่อพวก ต่างประเทศมีสินค้าที่สูง คิดเป็นร้อยละ 40.6 ซึ่งเงิน โดยใช้บัตรเครดิตที่สูง คิดเป็นร้อยละ 94.0 ทนความที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ดูแลการจ่ายการจ่ายครั้งสุดท้าย ซึ่งใช้บริการเฉลี่ย 3,727.81 หน่วย ร่างสูง 30,000 หน่วย และตัวสูง 12 หน่วย เท่าค่าที่เลือกใช้บริการธุรกิจ ต่างประเทศ คือ เท่านั้นที่มีการจ่ายเพิ่มพับ คิดเป็นร้อยละ 61.0 และการบอกกลาบค่าเท่าจาก
เพื่อน ครอบครัว อุคิ หรือคู่รัก คิดเป็นร้อยละ 41.2 จุดบริการที่สุดคัดเลือกใช้บริการ ได้แก่ธนาคารใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และ ธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 44.4 และสื่อประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้าเห็นได้ผลคิดที่สุดในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ป้ายโฆษณา แผนที่ คิดเป็นร้อยละ 48.4 และ เอกสารสัมพันธ์ ใบปลิว แผนพัฒนาหรือโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 48.0

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

พนักงานที่ตั้งใจในระดับมาก (WMS. = 3.52, S.D. = 0.464) กับปัจจัยที่มีในการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า พนักงานเห็นด้วยกับปัจจัยมากที่สุดในการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.72, S.D. = 0.568) ส่วนปัจจัยในระดับน้อยในพนักงานที่ตั้งใจในระดับปานกลาง (WMS. = 3.32, S.D. = 0.473)

ปัจจัยภายใน

เมื่อพิจารณาปัจจัยภายในแต่ละด้านพบว่า พนักงานเห็นด้วยกับการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมาก (WMS. = 3.32, S.D. = 0.473) รองลงมาคือการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ (WMS. = 3.46, S.D. = 0.587) ส่วนปัจจัยที่สูงที่สุดคือการให้บริการที่มีคุณภาพ (WMS. = 3.28, S.D. = 0.631) คู่มือ IT (ความทันสมัยและความพร้อม) (WMS. = 3.23, S.D. = 0.671) และความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ (WMS. = 3.01, S.D. = 0.723) โดย

ปัจจัยภายในในด้านความสามารถของพนักงาน พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทุกประเด็น โดยประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางและมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละทั้งหมด คือ การสร้างความสามารถทางประเทศ (WMS. = 3.04, S.D. = 0.602) และทักษะด้านการด้านการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS. = 3.04, S.D. = 0.990)

ปัจจัยภายในในด้านความพึงพอใจและความพร้อมของอุปกรณ์ IT ประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก คือ ความทันสมัยและเป็นปัจุบันของอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่มีใน个国家การต่างประเทศ (WMS. = 3.73, S.D. = 0.751) ที่เหลือเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ปัจจัยภายในในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศ และการโอนเงินด้านระบบ Western Union พบว่า
1. ขั้นตอนการโอนเงินค่าค่าบริการ Western Union เป็นขั้นตอนที่ผู้นักงานเห็นด้วยในระดับมาก (WMS. = 3.53, S.D. = 0.684) โดยทุกประเด็นที่ผู้นักงานเห็นด้วยในระดับมาก คือ โปรแกรมบันทึกข้อมูลเข้าระบบการรับโอนเงินตราสามารถค่านวัตถุและเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างอิสระ (WMS. = 3.55, S.D. = 1.008) ส่วนประเด็นที่เห็นสมควรเห็นด้วยในระดับมาก ยกเว้นประเด็นมีอุปกรณ์ช่วยส่งเสริมการตรวจสอบบันทบดรอปที่มีประสิทธิภาพผู้บริการเห็นด้วยในระดับน้อย

2. ขั้นตอนการขอเงินตราค่าบริการ หนังสือเห็นด้วยในระดับปานกลาง (WMS. = 3.21, S.D. = 0.736) โดยประเด็นที่ผู้นักงานเห็นด้วยในระดับมาก คือ โปรแกรมบันทึกข้อมูลเข้าระบบการขอเงินตราค่าบริการสามารถค่านวัตถุและเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างอิสระ (WMS. = 3.55, S.D. = 1.008) ส่วนประเด็นที่เห็นสมควรเห็นด้วยในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นมีอุปกรณ์ช่วยส่งเสริมการตรวจสอบบันทบดรอปที่มีประสิทธิภาพผู้บริการเห็นด้วยในระดับน้อย

3. ขั้นตอนการขอเงินตราค่าบริการ หนังสือเห็นด้วยในระดับปานกลาง (WMS. = 3.10, S.D. = 0.755) โดยประเด็นที่ผู้นักงานเห็นด้วยในระดับมาก คือ โปรแกรมบันทึกข้อมูลเข้าระบบการขอเงินตราค่าบริการสามารถค่านวัตถุและเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างอิสระ (WMS. = 3.43, S.D. = 0.806) ส่วนประเด็นที่เห็นสมควรเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ปัจจัยภายในด้านการจัดหาข้อมูลผู้ประกอบธุรกิจการบริการ เกียรติทุกประเด็นที่ผู้นักงานเห็นด้วยในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ หนังสือ (WMS. = 3.50, S.D. = 0.763) มีเพียงประเด็นเดียวที่ผู้นักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ สื่อประชาสัมพันธ์โดยวิทยุทีวีที่มีประสิทธิภาพเป็นผู้แนะนาระบบการสามารถทำให้สูงขึ้น (WMS. = 3.39, S.D. = 0.731)

ปัจจัยภายในด้านทักษะที่ดีของหน่วยบริการ เกียรติทุกประเด็นที่ผู้นักงานเห็นด้วยในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อการพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ การพิมพ์ (WMS. = 3.84, S.D. = 0.781) มีเพียงประเด็นเดียวที่หนังสือเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ มีที่ขอความเห็นพ้อง (WMS. = 3.39, S.D. = 1.003)

ปัญหาหมายถึง

เมื่อพิจารณาปัจจัยภายนอกแต่ละด้านพบว่า หนังสือเห็นด้วยในระดับมากกับผลการระดับปีจัดการต่อการให้บริการชูกิจต่างประเทศในระดับมาก เกินครบถ้วน ดังนั้น สถานะเฉพาะหน้า (WMS. = 3.75, S.D. = 0.566) รองลงมาคือ อีกตัวแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (WMS. = 3.74, S.D. = 0.769) และสถานที่บริการที่ให้ได้บริการชูกิจต่างประเทศ (WMS. = 3.66, S.D. = 0.662) โดย
ปัจจัยตามเอกสารสำนักงานเศรษฐกิจ พนักงานสื่น่ำด้วยในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งขึ้นสูงสุด คือ คำปรึกษาที่ผลการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS = 3.89, S.D. = 0.731) รองลงมาคือ การส่งเสริมการพัฒนาที่มีผลการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS = 3.71, S.D. = 0.624) และนโยบายกระรุ่นเศรษฐกิจของรัฐบาลที่มีผลการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS = 3.64, S.D. = 0.672)

ปัจจัยตามเอกสารสำนักงานสถิติปัจจัยในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งขึ้นสูงสุด คือ สถานการณ์หนี้ที่ใช้การบริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS = 3.75, S.D. = 0.769) และ คำปรึกษาหลัก (ตลอดวาระ) มีผลการกับการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS = 3.73, S.D. = 0.798)

ปัจจัยตามเอกสารสำนักงานบริการเงินที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศพนักงานสื่น่ำด้วยในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งขึ้นสูงสุด คือ สถานการณ์เงินที่ใช้การบริการธุรกิจต่างประเทศมีที่ตั้งที่ต้องอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีผลการใช้บริการของลูกค้า (WMS = 3.98, S.D. = 0.884) รองลงมาคือ สถานการณ์เงินที่มีผลการให้บริการธุรกิจต่างประเทศมีการประกอบธุรกิจที่เข้าถึงลูกค้า (WMS = 3.66, S.D. = 0.745) ลูกค้ามีความซื่อสัตย์ในการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศกับสถาบันการเงินอื่น (WMS = 3.50, S.D. = 0.763) และการแพร่เปรียบเงินตราต่างประเทศในตลาดมีผลต่อการบริการธุรกิจต่างประเทศ (WMS = 3.48, S.D. = 0.874)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้า

ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในระดับมากที่สุดมาก (WMS = 4.25, S.D. = 0.500) โดยลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศมีระดับมากที่สุดในด้านพนักงานผู้ให้บริการ (WMS = 4.38, S.D. = 0.524) และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักที่ให้บริการ (WMS = 4.27, S.D. = 0.556) ส่วนด้านการบริการการให้บริการธุรกิจต่างประเทศพึงพอใจในระดับมาก (WMS = 4.10, S.D. = 0.688) โดย

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้าพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการ (WMS = 4.45, S.D. = 0.592) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยอย่างน้อยสูงสุด ส่วนประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอย่างน้อยนักดั่งสุดคือประเด็นของความรวดเร็วในการให้บริการ (WMS = 4.29, S.D. = 0.714)
ด้านสภาพแวดล้อมของสาขาที่ให้บริการ ถูกค่าพื้นพอใช้ระดับมากที่สุดสิ่งมีคุณค่าที่ ประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นการรักษาความสะอาดภายในอาคารสำนักงาน (WMS = 4.39, S.D. = 0.625) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าหน่วยสูงสุด มีเพียงประเด็นของความเพียงพอของที่นั่งรองรับบริการ (WMS = 4.09, S.D. = 0.736) และความสะดวกของที่จอดรถ (WMS = 4.06, S.D. = 0.887) ที่ถูกค่าพื้นพอใช้ระดับมาก
ด้านอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ถูกค่าพื้นพอใช้ระดับมากทุกประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นค่าธรรมเนียมการให้บริการโอนเงินผ่านระบบ (WMS = 4.14, S.D. = 0.758)
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ และความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้า
ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ
พนักงานเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการธุรกิจต่างประเทศในแต่ละด้านมีดังนี้
1. ด้านบุคลากร พนักงานเห็นว่าบุคลากรยังขาดความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศและขาดความชำนาญในการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นต่างประเทศ
2. ด้านขั้นตอนการบริการ พนักงานเห็นว่าบริการไม่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า เช่น ไม่มีขั้นตอนทาง ความล่าช้าในการตอบในเรื่อง และเวลานั้นให้บริการไม่เหมาะสม ขาดคือการพักพักที่คุ้มของพนักงาน
3. ด้านการประสานงาน พนักงานเห็นว่าการประสานงานไม่ต่อเนื่อง และไม่ครอบคลุม และขาดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ด้านความพร้อมและความพอดีของอุปกรณ์ IT พนักงานเห็นว่า ระบบไม่มีประสิทธิภาพที่ควร เช่น ยังมีปัญหาในการใช้งาน เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องล่าช้า มีและไม่มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบ
5. ด้านที่พักที่ตั้งของหน่วยบริการ พนักงานเห็นว่า จุดบริการถูกตัดสิทธิ์ไม่ได้จุดบริการไม่เป็นเอกลักษณ์ ไม่เป็นสัดส่วน และที่พักที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้บริการ
ความคิดเห็น ปัญญาและข้อเสนอแนะของถูกต้องธุรกิจด้านบริการเกี่ยวกับการบริการชุกชิกด้านประเทศ

ถูกต้องให้ความเห็นในแต่ละค่าน้ำมันดังนี้
1. คำนวณถูกต้อง เห็นว่า ผู้บริการมีการให้บริการดี สุขภาพ ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ ผู้บริการมีการปรับตัวมันด้วยเป็นผู้ช่วย
2. คำนวณบริการ เห็นว่า มีการบริการดี รวดเร็วถูกต้องแน่นอน และ ให้คำแนะนำดี
3. คำนวณสถานที่ เห็นว่า สะอาด รียบเรียบ ไม่ปรากฏเลขหมาย มองเห็นง่าย
4. คำนวณพิษภัย เห็นว่า ความดีเพียงพอ เพียงพอที่จะคัดค้านการใช้บริการดี

1. คำนวณบริการ ปัญหายังมี จานวนจีนสูงที่ให้บริการมีน้อยและให้บริการ
2. คำนวณสถานที่ ปัญหายังมี สถานที่ตั้งกับบริการน้อย สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ หากระบบที่ไม่มีจุดเด่น
3. คำนวณพิษภัย ปัญหายังมี จานวนจีนสูงที่ให้บริการมีน้อยไม่ตรงกับความ

ค่อนข้างแนะนำว่า การเพิ่มจานวนพนักงาน และเพิ่มตู้ ATM

ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาการบริการธุรกิจด้านประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

แนวทางในการพัฒนาการบริการธุรกิจด้านประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร มีดังนี้

คำแนะนำ
ควบคุมการคัดกรอง หรือสัมมนาพนักงานในด้านการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับ
รูปแบบที่เพิ่มความน่าเชื่อถือต่อเนื่อง รวมทั้งการเปลี่ยนรูปแบบการคัดกรองให้มีการปฏิบัติ
จริง และให้มีการทดสอบความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และ 1 กรุ่น หรือกรุ่น ๆ 3 เดือน เพื่อ
พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในส่วนงานควรมีพนักงานอาจารย์ที่มีความช้ามณอย่าง
น้อย 1 ท่าน เพื่อสูงและรวดเร็วและให้คำเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชา
สำนวนเครื่องมืออุปกรณ์

1. กรรมการทำรงสว่างเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และปรับเปลี่ยนให้มีความ
ทันสมัยรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมทั้งตรวจสอบระบบโปรแกรมเพื่อหันแนวทาง
ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งหลักคณิตองค์ที่ไม่จำเป็น เพื่อความสะดวก
รวดเร็ว และง่ายต่อการให้บริการ

2. กรรมมีอุปกรณ์เครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งอุปกรณ์ที่มีความทนทานมี
หรืออุปกรณ์เล็ก ๆ เช่น เครื่องตรวจชิ้นบัตรปลด หรือ ปากกาตรวจชิ้นบัตรปลด เป็นต้น ควบคู่กับ
การฝึกอบรมพนักงาน

ด้านชั้นตอนการบริการ

1. ควรเพิ่มผลิตภัณฑ์ให้หลากหลาย และครอบคลุมเพื่อเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น
ทันนี้ กรรมการทำรงสว่างข้อมูลสถาปัตยกรรมเดินที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศเพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่มี
ความเป็นไปได้ในชีวิตจริง

2. ควรตรวจสอบปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้นว่าเนื่องจากกลุ่มจากกระบวนการ
โปรแกรม เครื่องมือ บุคลากร หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพ
พร้อมทั้งพิจารณาความแน่นอนในการให้บริการ และอัคคีภูมิฐานพนักงานในแต่ละช่วงเวลาให้
สอดคล้องเหมาะสมกับปริมาณการใช้บริการของลูกค้า

ด้านภาพลักษณ์

กรรมมีการจัดตั้งบริการให้เป็นสัดส่วน เสนอข้อแนะ และเพิ่มศักยภาพให้มีมากขึ้น
โดยเฉพาะอย่างยิ่งในที่ทำการหลัก รวมทั้งเห็นถึงฐานธุรกิจด้านการค้า หรือแหล่งที่มีรายชื่อและความ
เพื่อส่งเสริม นอกจากนี้ ควรเตรียมความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ เข้า เพื่อจัดวนที่เป็น จัดระเบียบ
ติด หรือเหมือนสิ่งพิมพ์ ที่วิ รวมทั้งการปรับปรุงพื้นที่เกี่ยวข้องให้เป็นสัดส่วน และคอยแต่ง
อาการสถานที่เพื่อให้มีพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม

ด้านการประสานพันธุ์

ควรจัดการบุคลากรที่อยู่ในพันธุ์พื้นที่ที่เหมาะสมให้บริการแก่ลูกค้าในทุก
บริการ รวมทั้งจัดทำสิ่งพันธุ์พื้นที่ในรูปแบบอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ป้ายโฆษณา แผ่นพับ
ใบปลิว และควรใช้กลุ่มตัวอย่างการประสานพันธุ์ที่มีประสิทธิภาพและต้องเน้นการรับรู้ของ
ประชาชน คำนึงอย่าง ๆ
ต้านผลิตภัณฑ์

1. ในการสร้างเจตคติความสมารรถในการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ จะต้องสร้างจุดเด่นในผลิตภัณฑ์ให้แตกต่าง รวมถึงการบริการที่ดีกว่ากู้ยืมเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจดรา
ค่าธรรมเนียม รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มในด้านความรู้ความสามารถบุคคลภาพของพนักงานผู้ให้บริการ การแข่งขันด้วยบริการไปยังลูกค้าทั่วทุกสาขา การใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดบริการ การประกาศส่งเสริมพันธ์ดึงดูดลูกค้าที่กลุ่มเป้าหมายรวมทั้งข้อเสนอด้านสูงคิวที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ

2. ควรมีการสำรวจค่าธรรมเนียมบริการจากสถาบันการเงินที่ให้บริการเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งการกัดค่าธรรมเนียมในตลาดมีค่า เพื่อยieldingค่าบริการที่เหมาะสมต่อคลองกับสภาพการณ์ของหน่วยงาน และสภาพเศรษฐกิจ เพื่อพิจารณาให้สู่การใช้บริการกับช.ก.ส. มากขึ้น

ด้านอื่น ๆ

สภาพเศรษฐกิจ อัตราการเปลี่ยนแปลงเงินตราต่างประเทศ และสถาบันการเงินที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศเป็นปัจจัยที่ยากที่ไม่สามารถควบคุมได้ ฉะนั้นควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสมกับสถานการณ์สภาพเศรษฐกิจ เช่น ตำแหน่งธุรกิจร่วมกับธุรกิจท้องถิ่น โดยการลดค่าธรรมเนียมและเสนอเงินตราต่างประเทศให้แก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อห้างขายสินค้า บริการร่วมกับร้านขายสินค้า หรือบริการสินเชื่อโดยการเหมาะสมสู่ผู้บริโภคไทย หรือการให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับการซื้อสินค้าและบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีนโยบายการออกมาเรื่องที่ไปยังแหล่งที่ทำธุรกิจที่มีลูกค้าต่างประเทศ หรือร้านค้าที่มีลูกค้าที่กู้ยืมเงินตราต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่มีลูกค้าต่างประเทศ ซึ่งจะช่วยในการส่งเสริมการขายกู้ยืมเพิ่มที่ปรับให้เงินในทุกที่ เจาะลึกกลุ่มเป้าหมาย และประกาศส่งเสริมให้ประชาชนได้รับทราบได้เป็นอย่างดี

อธิบายผล

การบริการธุรกิจต่างประเทศเป็นบริการใหม่ที่สามารถเพิ่มการขายและส่งเสริมการ
การตลาดจำากัด ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และประชาชนทั่วไปในการใช้บริการโอนเงินต่างประเทศและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในส่วนที่
ใกล้บ้านทั่วประเทศ ซึ่งการเปิดให้บริการธุรกิจต่างประเทศเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจกับสถาบันการเงินอื่น ๆ และเป็นการเพิ่มรายได้เพื่อเสริมสร้างสถานะความมั่นคง กระทำให้เกิด
ภาพลักษณ์ที่ดีของการดำเนินงานสร้างความเชื่อมั่นแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นอกจากนี้ยังเป็นการได้ใช้ความพร้อมของ
ทรัพยากรบุคคล และเครื่องจักรดำเนินงาน เพื่อให้ประสบความสุขสุทธิ กล่าวคือ ธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีสถานะและหน่วยสัญจร ตลอดจนพนักงานที่พร้อมในการ
ปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งจากการเปิดดำเนินงานธุรกิจที่ดีไม่ประสบผลลัพธ์
ตามนั้นเพื่อให้รูปที่สมบูรณ์สุขสุทธิที่ดี จึงต้องเน้นแนวทางการพัฒนา
ที่เหมาะสมต่อสังคมกับความต้องการของสุขภาพ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ซึ่งการได้มาซึ่ง
แนวทางที่เหมาะสมจะต้องทำได้ล้ำถัดจากการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งแนวทางความ
พึงพอใจของผู้บริการ ซึ่งจากความคิดเห็นของพนักงานที่ทำงานในด้านบริการการคำนับ
กลายได้ว่า โดยภาพรวมการให้บริการธุรกิจต่างประเทศมีการดำเนินงานที่เหมาะสมในระดับปัจจุบัน
กล่าวถึงการดำเนินงานของพนักงาน
สถานีงานสารสนเทศและสื่อสาร การให้บริการที่สมบูรณ์ไปยังบริการธุรกิจสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุน
ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นด้วยในระดับปัจจุบันต่อการให้บริการธุรกิจสิ่งแวดล้อมและการ
สนับสนุน

แต่ละศักยภาพโดยภาพรวมของการให้บริการธุรกิจต่างประเทศดังกล่าวการศึกษาของทั้งนี้
โดยการศึกษาใหม่ (2546) ที่ศึกษาการนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานตามความต้องการของพนักงาน
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 2 กว่ากลุ่ม จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นด้วยในระดับมากในการนาระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงาน
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 กว่ากลุ่ม จังหวัดชลบุรี ซึ่งดังกล่าวการศึกษาของทั้งนี้
โดยการศึกษาใหม่ (2546) ที่ศึกษาความต้องการของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสถานีงานสารสนเทศและสื่อสารต่อการนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่
ในการปฏิบัติงาน แต่ละศักยภาพใหม่ พบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นด้วยในระดับมากในการนาระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ในการปฏิบัติงาน และดังกล่าวดังกล่าวการศึกษาของทั้งนี้ รักษ์ศิริพงษ์
(2549) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการของพนักงานต่อการนาระบบข้อมูลเฉพาะมาให้ในธุรกิจ
โทรศัพท์คิวไวร์: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นคอม คอมพิวเตอร์ อินโฟ จำกัด (มหาชน) ภาพเป็น
พบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นด้วยระดับมากต่อการนาระบบข้อมูลเฉพาะมาให้ในธุรกิจดัง
การศึกษาของทั้งนี้ โดยการศึกษาใหม่ (2546) ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาของทั้งนี้ 3 ท่านต่างกันพบว่า พนักงานเห็นด้วยในระดับมากต่อการนาระบบใหม่ หรือธุรกิจใหม่มาใช้ในหน่วยงาน จนขณะที่การศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงาน
เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ
เมื่อพิจารณาความเหมาะสมในการดำเนินงานและด้านพบว่า การดำเนินงานที่เหมาะสมในระดับมากคือ ด้านทั้งที่ด้วยของหน่วยบริการ และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การบริการ ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ความเพียงพอกับความพร้อมของอุปกรณ์ IT และความสมบูรณ์ของหนังสือที่ให้บริการ มีความเหมาะสมร่วมกับ สะพัดคลองกับการศึกษาของ เอกา บุญมี (2548) ศึกษา ความคิดเห็นของหนังสือการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า หนังสือมีความพร้อมระดับมากในด้านความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหนังสือ ส่วนด้านอื่น ๆ นั้น ความพร้อมในระดับที่ปานกลาง ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน และอัจฉริยะดังกล่าวผลการศึกษาของ ธนารัตน์ สุจิปุตโต (2548) ซึ่งพบว่า หนังสือเห็นว่าระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสมบูรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสารสนเทศ

แต่การศึกษาในแต่ละด้านของการบริการธุรกิจต่างประเทศหนังสือข้อกันการศึกษาของ ดุษฎีนารี เท็จวันพิพิธภัณฑ์ (2546) พบว่าความคิดเห็นของหนังสือการรับรู้ความเข้าใจ และค้นหาพฤติกรรมการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี ซึ่งเกี่ยวกับการตอบรับการตอบคำถามในขณะที่ผลการศึกษารัตน์นที่อยู่ในระดับปานกลาง จัดเฉลี่ยกับการศึกษา ธนารัตน์ สุจิปุตโต (2548) ที่พบว่า หนังสือเห็นระดับมากในด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการซื้อสิ่งของสารสนเทศและอัจฉริยะจะเกิด อัจฉริยะชีวิต รัศมิตรัตน์ (2549) ที่พบว่าหนังสือเห็นระดับมากต่อการนำระบบข้อมูลแนวแน่นมาใช้ในธุรกิจ ที่มีด้านแนวคิดของระบบข้อมูลแนวแน่นตามหลักสากล ด้านหลักปฏิบัติของระบบข้อมูลแนวแน่นตามหลักสากล และด้านการนำระบบข้อมูลแนวแน่นตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร

การบริการธุรกิจต่างประเทศหนังสือข้อกันการศึกษาของ ดุษฎีนารี เท็จวันพิพิธภัณฑ์ (2546) พบว่าการดำเนินการที่มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ สะดวกคลองกับผลการศึกษาของพงศ์ชัย วิศวพันธุ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัญจัยที่กำหนดการเปิดเสียงของเงินบาทต่อเงินเยนยุโรปเป็นอัตราการในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งในระยะสั้นพบว่าปัญจัยธุรกิจที่กำหนดการเปิดเสียงของเงินบาทต่อเงินเยนยุโรปเป็นอัตราการในระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนของเงินบาท การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงิน การเปลี่ยนแปลงของการใช้จ่ายของทุนอาณานิคม และการเปลี่ยนแปลงของเงินบาท 웃ากัน ยังขอข้อกล่าวกับผลการศึกษาของทศัณยวิท นาคฉัตร (2543) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบ
การให้บริการของบริษัทมีผลต่อการตอบรับของภาคเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัย
พบว่า ผลการวิจัยที่เกิดขึ้นต่อธุรกิจย่อยในประเทศไทยแสดงถึงได้บริการของบริษัท
มีผลต่อการตอบรับของภาคเอกชนในประเทศไทยที่เกิดขึ้นที่ต่างๆ ซึ่งจากการศึกษาของ
ระดับพื้นที่ที่มีบริษัทในประเทศไทย และการทดลองต่าง ๆ ซึ่งจากการศึกษาของ
บริษัทที่มีผลต่อการตอบรับของภาคเอกชนที่ต่างกัน ซึ่งผล
การศึกษานี้เพิ่มขึ้น ด้วยบริการที่มีผลต่อธุรกิจ ภาคเศรษฐกิจ อัตราการลงทุน และ
ธุรกิจที่มีการสละลาย

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า โดยภาพรวมลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด สองครั้งถัดไปการศึกษาของภูมิภูมิิบุญฑี อุทธโยธนำ (2540) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริการ
ที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจในระดับสูงที่สุด ของธนาคารพาณิชย์ในการให้บริการระบบ
ของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการที่ใช้ระบบ CBPM ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) นั้น
ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
กรณีศึกษารวมการค้าระหว่างประเทศ 2 ดูสกุลการค้าระหว่างประเทศและบริษัท บริษัท
ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาธนาคาร
ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาธนาคาร
สาขาธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาธนาคาร
สาขาธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาธนาคาร

สาขาส้านักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต ที่ 9 ที่ทำการบิน (2544) ให้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล ศูนย์การค้า สุรพันธ์ เวสท์จั๊ก (2544) ให้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในเรื่อง การบริการและบริการที่มีคุณค่า ศึกษาพยากรณ์สาขาเซ็นทรัล จังหวัดนครปฐม ตั้งแต่พยาวิเคราะห์โดยภาพรวมถึงการพัฒนาโปรแกรมลูกค้าที่มีศักยภาพในการบริการ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ลูกค้าพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของ หน้าที่งานผู้ให้บริการ และสภาพแวดล้อมของสาขาที่ให้บริการ ส่วนอัตราการตอบรับในการให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ การให้บริการที่มีความพยายามกล่าวคือ การให้บริการด้วยทีมงานมีประสบการณ์และมีการให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับ ศึกษ์ชัย จริยาภักดี (2543) ซึ่งพบว่า ลูกค้าพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านพนักงานและบริการด้วยข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ผลการศึกษาจัดอันดับสูงสุด ใบเบิก (2540) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสนามบินข้อมูลนี้ สาขาที่ยุ่งเหยิง พบว่า ลูกค้าพึงพอใจในระดับมากในด้านพนักงานและการตั้งรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พิจารณาในระดับที่กำหนดต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ ซึ่งเป็นผลผลิตการศึกษาของศิริพร ศูนย์การค้า (2541) พบว่า ลูกค้าพึงพอใจต่อสถานที่ในการตั้งรับ ในเรื่องความสะดวก ความสะดวกของสนามบิน สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดและเคลื่อนไหวอากาศ พิจารณาในการตั้งรับในระดับมาก ในการย้ายที่พักของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ และการบริการจากพนักงานร้องขอความปลอดภัย นั่นหมายถึง (2541) พยาวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านพนักงานและการตั้งรับ สถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ พระธรรม เกิดกิจ (2541) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จัดว่า ชั้นนำ ด้านบริการและการตั้งรับที่ สามารถ โดยด้านพนักงานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก จัดว่า ชั้นนำ โดยด้านบริการการให้บริการความพึงพอใจของสถานที่ที่จัดให้ลูกค้าพร้อมรับบริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการ ด้านต่าง ๆ ระดับนั้นต่ำกว่า ระดับนั้น

นอกจากนี้ผลการศึกษาของผลออกที่ผลงานวิจัย วัสดุพิษน์ (2542) ที่พบว่า ลูกค้าพึงพอใจมากในแต่ละด้านเรื่องดังนี้ ด้านพนักงาน ด้านกายภาพ และด้านระบบการให้บริการ
แต่ละการศึกษาขั้นสังกัดสุรศรีuncate (2544) ซึ่งพบว่าลูกค้าที่พอใจต่อกระบวนการเสริมอื่น ๆ พอใจในบางกลุ่มต่อกระบวนการจัดเก็บข้อมูลและปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้รับบริการจัดเก็บ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการรู้จักคิดที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาการรู้จักคิดที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาการรู้จักคิดที่มีประสิทธิภาพ

แนวทางพัฒนาในการปฏิบัติงาน

1. จัดโครงการศึกษาอบรมความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งการอบรมจัดปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงานทั้งในเรื่องของกระบวนการ ขั้นตอน และข้อความของกระบวนการทำงาน ด้วยเนื้อหาที่มีการทดสอบความรู้ความสามารถของผู้เข้าร่วมงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกคะแนน หรืออย่างน้อยทุก ๆ 3 เดือน เพื่อเป็นการกระตุ้นพนักงานให้ค้นด้วยอยู่เสมอ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

2. สำรวจเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และพัฒนารูปแบบปรับปรุงให้สามารถรองรับการบริการที่มีการขยายตัวตลอดเวลา และใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่สามารถรองรับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาเพิ่มเติมสำหรับการรองรับเทคโนโลยีใหม่ ระบบอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการบริการรู้จักคิดที่มีส่วนประกอบ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสอบสถิติการ ในรูปของเครื่องมือตรวจNumero หรือappendChild Numero เป็นต้น

3. วิเคราะห์หรือประเมินโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพสูง รวดเร็ว และเพื่อให้ความสามารถในการแข่งขันกับสถานบันเทิงอื่น

4. วิเคราะห์หรือประเมินวิธีการปฏิบัติ หรือขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาขั้นตอนที่ไม่ถูกต้อง หรือสามารถรวมอยู่ในขั้นตอนอื่น ๆ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ให้คุณภาพได้ความเสถียรอนันท์ที่สุด

5. สวัสดิการติดต่อกับต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือที่มีความเป็นไปในเรื่องที่ลูกค้าต้องการให้บริการเพื่อให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกเหนือจากนี้ควรสร้างจุดเส้นในแต่ละด้าน รวมทั้งการบริการที่ดีกว่าอยู่ในต่าง ๆ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถานบันเทิงอื่น ๆ
6. สิทธิในการคัดสรรกรรมการจากสถาบันการเงินที่ให้บริการเงินตราต่างประเทศ รวมถึงในตลาดอีก เพื่อให้การบริการที่เหมาะสม สะดวกปลอดภัยกับการดำเนินธุรกิจของหน่วยงาน และสถาบันเศรษฐกิจการ
7. รวบรวมข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า เพื่อนำไปวางแผนในการจัดบุคลากรปฏิบัติงานให้สะดวกถึงกับบริการการใช้งานในแต่ละช่วงเวลา
8. ปรับปรุงกฎหมาย ข้อกำหนดที่ในส่วนของธุรกิจบริการต่างประเทศ ให้เป็นสัดส่วน มีเอกลักษณ์โดยการตกลงจ้างจัดหาการให้แผนจัด วางแผน รวมทั้งมีการจัดองค์กรความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งขยายหน่วยบริการไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามเขตชุมชนทั่วประเทศ
9. มีการประชาสัมพันธ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีความเข้าใจและความแตกต่างในการใช้บริการกับธนาคาร โดยผ่านทางต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผนพับ ใบปลิว เป็นต้น

แนวทางพัฒนาในเชิงนโยบาย

1. กำหนดนโยบายในการพัฒนาธุรกิจร่วมกันระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กับธนาคารกรุงไทย (เนื่องจากปัจจุบัน ธ.ก.ส. ที่ธุรกิจบริการต่างประเทศร่วมกับธนาคารกรุงไทย) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจต่างกัน

2. กำหนดนโยบายกับผู้บริการในระดับผู้จัดการสาขาให้หน่วยงานทุกด้านที่มีส่วนร่วมในการประสานสนับสนุนให้สู่การจัดสร้างระหว่างธุรกิจ ธ.ก.ส. มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ 2 ประเภท คือ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการให้บริการโอนเงินต่างประเทศผ่านเครือข่ายของ Western union

3. ขยายพื้นที่ธุรกิจเพิ่มไปยังธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้า และสร้างรายได้ให้แก่ธนาคารมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. สิทธิการคัดกลั่นและแนวทางในการก้าวกระโดดการบริการต่างประเทศในตลาดอีก รวมถึง
   สาเหตุของการใช้บริการของลูกค้าในตลาดอีก
2. ศึกษาบริบทเพื่อบรรลุกิจกรรมบริการด้านประเทศจากสถาบันการเงินอื่น ๆ รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อหาผลประโยชน์ในการตลาดบริการที่เหมาะสมตลอดจนกับสภาพเศรษฐกิจ และเพื่อใช้ความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น

3. ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการด้านประเทศของลูกค้าที่มี

4. ศึกษาจิตความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการด้านประเทศของ สถานบันชั้น สถานบันอื่น สถานการเงินของประเทศไทย

5. ศึกษาแผนกลยุทธ์การพัฒนาตลาดธุรกิจบริการด้านประเทศของ สถานบันชั้น ให้สามารถพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหมายบรรลุวัตถุประสงค์ของ สถานบันชั้น.
บรรณานุกรม

กฤษฎีก้า จุฑารัตน์. 2542. อนาคตภาพ. กรุงเทพฯ: ส. เอกขั้นพล.
กุลสิทธิ์ กิจจรรยาวิ. 2542. ความเพียงพอของสูติกาลที่มีต่อกระบวนการทำงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ผู้กิ่งศักดิ์ สุทธียุทธ. 2540. ความเพียงพอของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
จำนำรัตน์ ภริยะวัฒนพ. 2546. ผลงานเสี่ยงไม่ใช้การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็น ไวโอ จำกัด ซออีซี เอ็น จำกัด.
เจตนารัตน์ ศุภกมลสก. 2541. ปัญหาที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของเลยตึกกรมการนครหลวงไทย อ.กทม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
จัยรุ่น จันทร์รัตน์. 2543. ความเพียงพอของสูติกาลที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอีสานสาขา จังหวัดขอนแก่น. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
จิตติพนธ์ เสนาธิการ. 2546. ปัญหาการบริการ ปืนนิยมและสุทธิ แฟ้มบัตร. กรุงเทพฯ: จิตวิทยาการบริการ.

นันทภูริ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
จันทร์รัตน์ เอกฤทธิชัย. 2547. กำลังการและการตอบสนองบริการ. กรุงเทพฯ: จิตวิทยาการ.

หน้าที่ 2541. ความเพียงพอของสูติกาลที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์.

ชัชชาติสวัสดิ์สก. 2546. ความเพียงพอของสูติกาลที่มีต่อการบริการรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ข่ามทิพ ชาวลักษณ์. 2546. การตอบสนองบริการ. กรุงเทพฯ: จิตวิทยาการ.

ธนิวัฒน์ สมสิทธิ์ และ แกรน์ แก้วกฤษ. 2538. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.

ชุมนิยม รักษาสถิติ. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการรวบรวมข้อมูลแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี

โทรศัพท์มือถือ: การพัฒนา บริการ และความคิด ของโรงเรียน/Jeffrey สำโรง จำกัด (มหาชน)

กิตติศึกษา. เชียงใหม่: การตัดสินใจของผู้บริโภค, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ครูสี วงศ์รัตนธรรม. 2539. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การศึกษาอบรมธุรกิจระหว่างประเทศ,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ทวีเกียรติ อุสูนประทุม. 2531. พัฒนาการอนุรักษ์โบราณวัตถุของพิพิธภัณฑ์. กรุงเทพฯ: วิทยานุกรม.
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2545. กฎหมายและข้อกฎหมายว่าด้วยเงินฝากระยะ 5 ปี ปี 2548 - 2552 ของ บ.ค.ส. กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (อีสาน).
_________. 2550. พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติมบัญบังที่ 7 พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
_________. 2551. รายงานประจำปี โครงการป้องกันบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: กองคลังและประเมินผล ฝ่าย homosex และกลุ่มธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
_________. 2552. รายงานผลการดำเนินงานจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ.
กรุงเทพฯ: กองคลังและประเมินผล ฝ่าย homosex และกลุ่มธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
ธรรมนัส จารุสิทธิ์. 2540. ทฤษฎีของผู้รู้เกี่ยวกับการต่อต้านการกู้ง่ายไทย จำกัด มหาชน สาขาชัยภู
ในห้วยขวาง เชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานุกรมวิจัย, มหาวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน.
นิสิทธิ์ ศิริสวัสดิ์. 2541. ความเสี่ยงของอุปกรณ์การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำกัด มหาชน ศูนย์กลางธนาคารอีสาน ธนาคารศิริสวัสดิ์ กรุงเทพฯ: เกษณฑ์วิจัย, สถาบันวิจัยพัฒนาธุรกิจพัฒนา.
ประกาศกรุงเทพ. 2531. ระดับเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
ปริญญาบัตราษฎรี. 2544. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเลขานุการปี 2543 ที่มีบริการท่องเที่ยว
อิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: วิทยานุกรมวิจัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
พงษ์พันธ์ ชัยระฤทธิ์. 2541. ความเสี่ยงของอุปกรณ์การให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศูนย์กลางธนาคารอีสาน สถาบันวิจัยทรัพยากร.
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย, สถาบันวิจัยพัฒนาธุรกิจพัฒนา.
พรรณ ทุ่มเงิน. 2541. ความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมให้บริการของแนวคิดทางวิทยาศาสตร์
ชัยกิจ มหาธน. ศึกษาการบริโภคยาดับเพลิง 2 คุณสมบัติคำค้างประเพณ์แมง
ชัยกิจ. ชญภู. วิทยาบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
พิชิทธัศ พิชิต วงษ์. 2549. รายงานการวิจัย เรื่องปัจจัยที่กำหนดค่าความแตกต่างของเงินบาท
ต่อเงินคือผลประโยชน์ในระยะและระยะยาว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุวรรณภูมิ.
กิจวัฒน์ นาจา. 2543. วิเคราะห์รูปแบบการให้บริการของบริษัทคือผลตอบแทนของ
dูริยะยาค์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยาบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
อุดม ไตรภูมิ. 2544. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยาศาสตร์.
อุดมชุน โยเซี่ยม. 2546. การประเมินการให้บริการของบริษัทคือผลตอบแทนของ
บริการทางการคือการเรียนรู้ของหน่วยงาน. สำนักงานการไฟฟ้าภูมิภาคเขต 2 ภาค
กลาง จังหวัดชลบุรี. ชัยภู. วิทยาบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
วราวุทธ เวชชิร. 2548. ความคิดเห็นของหน่วยงานส่งเสริมการลงทุนและธุรกิจ การให้ไฟฟ้า
ภูมิภาคต่อการให้บริการคือผลตอบแทนของสินค้า. กรุงเทพฯ: วิทยาบัณฑิตวิทยาลัย
ใหม่. มหาวิทยาลัยกงกลงสรุป.
วิทวัส เบียร์จิตรราษฎร์. 2545. คุณภาพงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มติกิจานวิสิทธิ
เทคโนโลยีไทย – ปู่ปูน.
ศิริชัย ปุนจิตร. 2544. ความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการทางการคือการรู้จัก มหาชน สาขา
ย่อย. กรุงเทพฯ: ภิรมณ์ปริญญาไตร. สถาบันบัณฑิตพิเศษบริหารศาสตร์.
ศิริชัย ปุนจิตร. 2542. ความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมให้บริการของแนวคิดทางวิทยาศาสตร์
ชัยกิจ (มหาชน) สาขาอุตสาห. สาขาอุตสาห. สาขาวิชาการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: ภิรมณ์ปริญญาไตร.
ใหม่. สถาบันบัณฑิตพิเศษบริหารศาสตร์.
ศิริชัย พานิช. 2546. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสัมคัญพิชิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
ศิริชัย ปุนจิตร. 2541. ความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมให้บริการของแนวคิดทางวิทยาศาสตร์
ชัยกิจ (มหาชน) สาขาอุตสาห. สาขาอุตสาห. สาขาอุตสาห. สาขาวิชาการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: ภิรมณ์ปริญญาอุตสาห. มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
สมชัย กิติชัย. 2544. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ข้ออิ่มบุญชัน.
สมชัย วัฒนา. 2540. ความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการธุรกิจกีฬา สนามกีฬา 700 ปี. กรุงเทพฯ:
ภิรมณ์ปริญญาอุตสาห. มหาวิทยาลัยสมิติ.
สิทธิพา จรีย์วิทยานนท์. 2543. ความฟังท่องในการรับรู้การของสุขภัณฑ์ก่อนการระบาดที่เข้าข้อมูลนาคราช จังหวัดสุรินทร์. กรุงเทพฯ: ภูมินทร์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพิเศษวิจัยศาสตร์.

สุวรรณ พร้อมตันตร. 2540. ความฟังท่องของสุภาพ-series การให้บริการผู้ออกร้านของ ธนาคารไทยพัฒน์ จังหวัด นครราชสีมา ภาควิชาการพยาบาล สถาบันบัณฑิตพิเศษวิจัยศาสตร์.

สุริยา ยุคไทย. 2536. ตลาดวิเคราะห์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์.

สุวินท์ เดชชา. 2544. ความฟังท่องของสุภาพ-series การให้บริการผู้ออกร้านของ ธนาคารไทยพัฒน์ จังหวัด นครราชสีมา ภาควิชาวิศวกรรม.

สุวรรณ ยิ่งยวด. 2541. ความฟังท่องลายระหว่างความฟังท่องในงานเลี้ยงบรรยายในการ ปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายผลิตภัณฑ์ จังหวัดสงขลา. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุวิทยา ไชยรัตน. 2540. ความฟังท่องต่อการให้บริการของธนาคารอมิท สาขาขนาดกม. มหาสารคาม: วิทยาลัยปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นั่น จำปาศิล. 2533. จิตวิทยาการจูจูใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จักรพจน์.

อ่ลลิ่ง วัฒนสาสิทธ์. 2544. ความฟังท่องของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบังคับ ออกจากเครื่องบิน สายล่าฝ่าทางใหญ่ บริษัทการบินไทย จังหวัด นครราชสีมา.

射击 ฤทธิ์สง. 2548. ความฟังท่องของพยาบาลการพยาบาลผู้สูงอายุในถิ่นที่อยู่ในกลุ่มที่มีการปฏิบัติงานในกลุ่มที่มีการปฏิบัติงาน.


ภาคพัฒนา
ภาคผนวก ก
ความเชื่อมั่นของครูโรงเรียน
<table>
<thead>
<tr>
<th>Code</th>
<th>Scale Mean if Item Deleted</th>
<th>Scale Variance if Item Deleted</th>
<th>Corrected Item-Total Correlation</th>
<th>Alpha if Item Deleted</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>VAR00008</td>
<td>100.9000</td>
<td>456.9368</td>
<td>.1561</td>
<td>.9669</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00009</td>
<td>100.9000</td>
<td>445.8842</td>
<td>.4020</td>
<td>.9660</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00010</td>
<td>100.9500</td>
<td>446.1553</td>
<td>.3592</td>
<td>.9664</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00011</td>
<td>100.8000</td>
<td>426.6947</td>
<td>.7788</td>
<td>.9638</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00012</td>
<td>101.0500</td>
<td>428.8921</td>
<td>.6822</td>
<td>.9645</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00013</td>
<td>100.9000</td>
<td>430.0947</td>
<td>.7744</td>
<td>.9638</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00014</td>
<td>100.4500</td>
<td>438.8921</td>
<td>.6088</td>
<td>.9648</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00015</td>
<td>100.7500</td>
<td>438.3026</td>
<td>.7515</td>
<td>.9642</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00016</td>
<td>101.2500</td>
<td>436.7237</td>
<td>.8036</td>
<td>.9639</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00017</td>
<td>100.6500</td>
<td>433.3974</td>
<td>.7407</td>
<td>.9641</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00018</td>
<td>100.9000</td>
<td>429.0421</td>
<td>.8014</td>
<td>.9637</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00019</td>
<td>101.1000</td>
<td>431.9895</td>
<td>.6650</td>
<td>.9645</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00020</td>
<td>100.9500</td>
<td>432.4711</td>
<td>.7873</td>
<td>.9638</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00021</td>
<td>100.8500</td>
<td>435.3974</td>
<td>.7056</td>
<td>.9643</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00022</td>
<td>100.9000</td>
<td>434.8316</td>
<td>.8099</td>
<td>.9638</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00023</td>
<td>100.6500</td>
<td>436.9763</td>
<td>.7516</td>
<td>.9641</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00024</td>
<td>100.9500</td>
<td>437.7342</td>
<td>.7554</td>
<td>.9641</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00025</td>
<td>101.0500</td>
<td>432.2605</td>
<td>.8046</td>
<td>.9637</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00026</td>
<td>100.9000</td>
<td>434.5158</td>
<td>.8197</td>
<td>.9638</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00027</td>
<td>100.9500</td>
<td>437.9447</td>
<td>.7485</td>
<td>.9642</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00028</td>
<td>100.9000</td>
<td>435.4632</td>
<td>.7287</td>
<td>.9642</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00029</td>
<td>100.6500</td>
<td>433.9237</td>
<td>.7804</td>
<td>.9639</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00030</td>
<td>100.7000</td>
<td>431.4842</td>
<td>.8700</td>
<td>.9634</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00031</td>
<td>100.5500</td>
<td>453.2079</td>
<td>.3028</td>
<td>.9662</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00032</td>
<td>100.5000</td>
<td>432.0526</td>
<td>.8033</td>
<td>.9637</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00033</td>
<td>100.6000</td>
<td>434.3579</td>
<td>.7548</td>
<td>.9640</td>
</tr>
<tr>
<td>Item</td>
<td>Scale Mean if Item Deleted</td>
<td>Scale Variance if Item Deleted</td>
<td>Corrected Item-Total Correlation</td>
<td>Alpha if Item Deleted</td>
</tr>
<tr>
<td>------------</td>
<td>-----------------------------</td>
<td>-------------------------------</td>
<td>---------------------------------</td>
<td>----------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00034</td>
<td>100.7000</td>
<td>434.5368</td>
<td>.7232</td>
<td>.9642</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00035</td>
<td>100.3000</td>
<td>432.1158</td>
<td>.5602</td>
<td>.9655</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00036</td>
<td>100.2000</td>
<td>429.1158</td>
<td>.7150</td>
<td>.9642</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00037</td>
<td>100.6500</td>
<td>448.2395</td>
<td>.2178</td>
<td>.9685</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00038</td>
<td>100.4000</td>
<td>425.5158</td>
<td>.7838</td>
<td>.9637</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00039</td>
<td>100.4500</td>
<td>423.5237</td>
<td>.7333</td>
<td>.9642</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00040</td>
<td>100.4000</td>
<td>422.2526</td>
<td>.7885</td>
<td>.9637</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Reliability Coefficients
N of Cases = 20.0  N of Items = 33
Alpha = .9655

คำความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพยาหนักงาน (ป้องกันอาชญากรรม)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Item</th>
<th>Scale Mean if Item Deleted</th>
<th>Scale Variance if Item Deleted</th>
<th>Corrected Item-Total Correlation</th>
<th>Alpha if Item Deleted</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>VAR00042</td>
<td>28.1000</td>
<td>24.2000</td>
<td>.6556</td>
<td>.9366</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00043</td>
<td>28.3000</td>
<td>24.2211</td>
<td>.5291</td>
<td>.9417</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00044</td>
<td>28.1000</td>
<td>22.0947</td>
<td>.9321</td>
<td>.9223</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00045</td>
<td>28.1500</td>
<td>23.7132</td>
<td>.7485</td>
<td>.9327</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00046</td>
<td>28.1500</td>
<td>23.7132</td>
<td>.7485</td>
<td>.9327</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00047</td>
<td>28.3000</td>
<td>21.1684</td>
<td>.8588</td>
<td>.9241</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00048</td>
<td>28.3500</td>
<td>20.1342</td>
<td>.8652</td>
<td>.9240</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00049</td>
<td>28.2500</td>
<td>20.4079</td>
<td>.8855</td>
<td>.9222</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00050</td>
<td>27.9000</td>
<td>18.8316</td>
<td>.8451</td>
<td>.9301</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Reliability Coefficients
N of Cases = 20.0  N of Items = 9
Alpha = .9373
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประชาชน (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจต่างประเทศ)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Scale Mean if Item Deleted</th>
<th>Scale Variance if Item Deleted</th>
<th>Corrected Item-Total Correlation</th>
<th>Alpha if Item Deleted</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>VAR00048</td>
<td>53.2632</td>
<td>47.7602</td>
<td>.7609</td>
<td>.9124</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00049</td>
<td>53.2632</td>
<td>49.7602</td>
<td>.5444</td>
<td>.9192</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00050</td>
<td>53.3684</td>
<td>49.5789</td>
<td>.4995</td>
<td>.9211</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00051</td>
<td>53.0526</td>
<td>49.7193</td>
<td>.5998</td>
<td>.9176</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00052</td>
<td>53.0526</td>
<td>48.1637</td>
<td>.6134</td>
<td>.9172</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00053</td>
<td>53.2105</td>
<td>53.2865</td>
<td>.2034</td>
<td>.9288</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00054</td>
<td>53.0000</td>
<td>49.0000</td>
<td>.6623</td>
<td>.9156</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00055</td>
<td>53.0000</td>
<td>49.4444</td>
<td>.7190</td>
<td>.9147</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00056</td>
<td>53.1053</td>
<td>48.7661</td>
<td>.6422</td>
<td>.9161</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00057</td>
<td>53.3158</td>
<td>45.8947</td>
<td>.6958</td>
<td>.9146</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00058</td>
<td>53.4737</td>
<td>45.7076</td>
<td>.8217</td>
<td>.9094</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00059</td>
<td>53.2632</td>
<td>45.5380</td>
<td>.8225</td>
<td>.9093</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00064</td>
<td>53.3158</td>
<td>46.5614</td>
<td>.7578</td>
<td>.9119</td>
</tr>
<tr>
<td>VAR00065</td>
<td>53.4211</td>
<td>46.9240</td>
<td>.7300</td>
<td>.9129</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Reliability Coefficients

N of Cases = 19.0
N of Items = 14
Alpha = .9215
ภาคพิษวกข
คำสั่งพิทักษ์
<table>
<thead>
<tr>
<th>จำนวนผู้ป่วย</th>
<th>ป่วยบางครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>9</td>
<td>17.6</td>
<td>20</td>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>11.8</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>35</td>
<td>102</td>
<td>6</td>
<td>68.6</td>
<td>68.6</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>จำนวนผู้ป่วย</th>
<th>ป่วยบางครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>35</td>
<td>102</td>
<td>6</td>
<td>68.6</td>
<td>68.6</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>จำนวนผู้ป่วย</th>
<th>ป่วยบางครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>35</td>
<td>102</td>
<td>6</td>
<td>68.6</td>
<td>68.6</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>จำนวนผู้ป่วย</th>
<th>ป่วยบางครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>35</td>
<td>102</td>
<td>6</td>
<td>68.6</td>
<td>68.6</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>จำนวนผู้ป่วย</th>
<th>ป่วยบางครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>35</td>
<td>102</td>
<td>6</td>
<td>68.6</td>
<td>68.6</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>จำนวนผู้ป่วย</th>
<th>ป่วยบางครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>35</td>
<td>102</td>
<td>6</td>
<td>68.6</td>
<td>68.6</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>จำนวนผู้ป่วย</th>
<th>ป่วยบางครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>ป่วยบ่อยครั้ง</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
<th>นักป่วยทั้งหมด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>35</td>
<td>102</td>
<td>6</td>
<td>68.6</td>
<td>68.6</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>22</td>
<td>12</td>
<td>43.1</td>
<td>43.1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>11.8</td>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>29.4</td>
<td>29.4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของหนังสืองาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ (การซื้อเงินตราต่างประเทศ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>การซื้อเงินตราต่างประเทศ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>น้อยที่สุด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>นอกสารคัดฉบับหนังสือจานเงินตราต่างประเทศ มีความเหมาะสม</td>
<td>21 41.2</td>
<td>28 54.9</td>
<td>1 2.0</td>
<td>1 2.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>บุญกิจการช่วยเหลือการตรวจสอบบัตร xy ที่มีประสิทธิภาพ</td>
<td>5 9.8</td>
<td>27 52.9</td>
<td>13 25.5</td>
<td>6 11.8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมบันทึกข้อมูลจ่ายตลาดการรับซื้อเงินตรา สามารถคำนวณ</td>
<td>7 13.7</td>
<td>24 47.1</td>
<td>13 25.5</td>
<td>5 9.8</td>
<td>2 3.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ความแตกต่างข้อมูลสกุลเงินต่างๆ ให้อยู่ถูกต้อง</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมบันทึกข้อมูลจ่ายตลาดการรับซื้อเงินตรา ทำได้ง่ายและ</td>
<td>3 5.9</td>
<td>13 25.5</td>
<td>20 39.2</td>
<td>7 13.7</td>
<td>8 15.7</td>
</tr>
<tr>
<td>สะดวกคารวัต</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การบันทึกรายการและการ 조회ในเครื่องให้ถูกต้องทำให้ถูกต้องคารวัต</td>
<td>2 3.9</td>
<td>17 33.3</td>
<td>12 23.5</td>
<td>13 25.5</td>
<td>7 13.7</td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมการจูงใจงานนายเครื่องกลยุทธ์ให้ประชาชนเพื่อทราบข้อมูล</td>
<td>2 3.9</td>
<td>18 35.3</td>
<td>22 43.1</td>
<td>7 13.7</td>
<td>2 3.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ยอดในการซื้อเงิน (การซื้อ) ไม่ผูก договор</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ขั้นตอนการดำเนินการต่างประเทศไปยังให้กับธนาคารที่ต่างประเทศ</td>
<td>1 2.0</td>
<td>20 39.2</td>
<td>25 49.0</td>
<td>3 5.9</td>
<td>2 3.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ความเหมาะสม ไม่ผูกขาด</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของหน่วยงาน ด้านการสนองการให้บริการ (การขาดเงินตราต่างประเทศ)

<table>
<thead>
<tr>
<th>การขาดเงินตราต่างประเทศ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>น้อยที่สุด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ขั้นตอนการสื่อสารของข้อมูลทางการต่างประเทศจากลูกค้าไม่สุขตะหน้า</td>
<td>1  2.0</td>
<td>19 37.3</td>
<td>25 49.0</td>
<td>5  9.8</td>
<td>1  2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมสนับสนุนการข้อมูลทางการต่างประเทศสามารถสรุปผลรวดเร็วได้</td>
<td>2  3.9</td>
<td>25 49.0</td>
<td>18 35.3</td>
<td>5  9.8</td>
<td>1  2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>จำนวนอัตราแลกเปลี่ยนได้อย่างถูกต้อง</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมสนับสนุนข้อมูลทางการต่างประเทศที่ได้รับและสะดวกรวดเร็ว</td>
<td>2  3.9</td>
<td>14 27.5</td>
<td>25 49.0</td>
<td>9 17.6</td>
<td>1  2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>การบริการโดยการมอบอินโฟเรชั่นให้ลูกค้าทำได้ถูกต้องรวดเร็ว</td>
<td>2  3.9</td>
<td>17 33.3</td>
<td>18 35.3</td>
<td>9 17.6</td>
<td>5  9.8</td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรมการสรุปรายงานทางการคลอดเงินให้รับจากบุคคลที่มีความสามารถ</td>
<td>2  3.9</td>
<td>17 33.3</td>
<td>27 52.9</td>
<td>3  5.9</td>
<td>2  3.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ออกใบแทนการเงิน (การชาร์จ) ไม่สุขตะหน้า</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ขั้นตอนการสรุปรายงานการเคลื่อนไหวเงินในทางการเงินเป็นรายเดือน</td>
<td>2  3.9</td>
<td>15 29.4</td>
<td>29 56.9</td>
<td>3  5.9</td>
<td>2  3.9</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางหมายเลข 5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของพนักงาน ด้านนั้นสอนการให้บริการ (การโอนค่าส่วนร่วม Western union) ครั้ง

<table>
<thead>
<tr>
<th>การโอนค่าส่วนร่วม Western union</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>น้อยที่สุด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ขั้นตอนการกรอกเอกสารการโอนเงิน ไม่ผูกย้าย</td>
<td>4 7.8</td>
<td>24 47.1</td>
<td>18 35.3</td>
<td>4 7.8</td>
<td>1 2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>การคิดค่ากับระบบ Western union ทำได้รวดเร็วไม่ผูกย้าย</td>
<td>2 3.9</td>
<td>33 64.7</td>
<td>11 21.6</td>
<td>4 7.8</td>
<td>1 2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>ระยะเวลาในการคิดค่ากับ สำนักการจราจรการเพื่อสินค้าการโอนเงินไป</td>
<td>1 2.0</td>
<td>29 56.9</td>
<td>16 31.4</td>
<td>4 7.8</td>
<td>1 2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ต่างประเทศดำเนินการให้ยังรวดเร็วและถูกต้อง
ตาราง показывает результаты и проценты по каждой категории характеристики. Содержание таблицы представлено в следующем формате:

<table>
<thead>
<tr>
<th>характеристика</th>
<th>มาก</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>น้อยที่สุด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>จำนวน</td>
<td>ร้อยละ</td>
<td>จำนวน</td>
<td>ร้อยละ</td>
<td>จำนวน</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านมีสุขภาพดี</td>
<td>1</td>
<td>2.0</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
<td>20</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางแสดง 7 ข้อความและข้อความของปัญจายภายในที่มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของหน่วยงาน ด้านทั้งฝั่งด้านของหน่วยบริการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ทั้งหมดที่ต้องการที่น้อยบริการ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>น้อยที่สุด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ความเหมาะสมของสถานที่ที่อยู่ในห้องพัก (ใกล้ตลาด แหล่งท่องเที่ยวอยู่ในเขตเมืองที่มีการเดินทางไปมาสะดวก)</td>
<td>7</td>
<td>13.7</td>
<td>22</td>
<td>43.1</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>จุดบริการที่มีคุณภพขั้นตอนสามารถสั่งสิ่งต่างๆได้ง่าย</td>
<td>9</td>
<td>17.6</td>
<td>29</td>
<td>56.9</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>มีที่จอดوبرิเวณพาน</td>
<td>5</td>
<td>9.8</td>
<td>20</td>
<td>39.2</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>การจัด LAYOUT ของสถานที่ที่ทำงานมีความสวยงาม</td>
<td>5</td>
<td>9.8</td>
<td>21</td>
<td>41.2</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>มีบริเวณในการจัดเก็บเอกสารและสิ่งของต่างๆ ภายในภูมิที่ใช้งาน</td>
<td>7</td>
<td>13.7</td>
<td>28</td>
<td>54.9</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>การจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานช่วยให้สะดวกและคล่องแวดในการปฏิบัติงาน</td>
<td>9</td>
<td>17.6</td>
<td>28</td>
<td>54.9</td>
<td>10</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางหมวด 8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของหน่วยงาน ด้านสภาพเศรษฐกิจ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ปัจจัยภายใน</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>การคิดวิเคราะห์เศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>9</td>
<td>17.6</td>
<td>26</td>
<td>51.0</td>
</tr>
<tr>
<td>นโยบายการค่าเศรษฐกิจของฐานะมีผลกระทบต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>4</td>
<td>7.8</td>
<td>23</td>
<td>45.1</td>
</tr>
<tr>
<td>การตัดสินการต่อเนื่องที่มีผลกระทบต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>3</td>
<td>5.9</td>
<td>30</td>
<td>58.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ตารางหมวด 9 จำนวนและร้อยละของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศของหน่วยงาน ด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

<table>
<thead>
<tr>
<th>อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ค่าเงินบาทมีผลกระทบต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>7</td>
<td>13.7</td>
<td>23</td>
<td>45.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ค่าเงินธุรกิจหลัก ( ดอกสาร ) มีผลกระทบต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>8</td>
<td>15.7</td>
<td>21</td>
<td>41.2</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของมีจัดตั้งในที่มีผลต่อการให้บริการพื้นฐานต่างประเทศของหนังสือ ด้านสถาบันการเงินที่ให้บริการสุทธิ ต่างประเทศ

<table>
<thead>
<tr>
<th>อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>น้อยที่สุด</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ท่านกิจวัตถุกิจมีความเชื่อถือในการใช้บริการธุรกิจต่างประเทศกับสถาบันการเงินอื่น</td>
<td>3</td>
<td>5.9</td>
<td>23</td>
<td>45.1</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านกิจวัตถุสถาบันการเงินอื่น ที่มีการให้บริการธุรกิจต่างประเทศกับประชาชนที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้า</td>
<td>4</td>
<td>7.8</td>
<td>28</td>
<td>54.9</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านกิจวัตถุการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในตลาดมีผลต่อการบริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td>5</td>
<td>9.8</td>
<td>19</td>
<td>37.3</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>ท่านกิจวัตถุสถาบันการเงินอื่นที่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศทีมันที่ตั้งที่อยู่ในแหล่งชุมชนมีผลในการให้บริการของลูกค้า</td>
<td>15</td>
<td>29.4</td>
<td>20</td>
<td>39.2</td>
<td>15</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางนั้น 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจุดเกิดต่างประเทศด้านพนักงานผู้ให้บริการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>พนักงานผู้ให้บริการ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ประมาณการ</th>
<th>น้อย</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ความสะดวกเรียนรู้ภาษาของพนักงานในการให้บริการ</td>
<td>139</td>
<td>50.2</td>
<td>124</td>
<td>44.8</td>
</tr>
<tr>
<td>การให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้ติดต่อกับลูกค้า</td>
<td>131</td>
<td>47.3</td>
<td>126</td>
<td>45.5</td>
</tr>
<tr>
<td>ความรวดเร็วในการให้บริการ</td>
<td>120</td>
<td>43.3</td>
<td>119</td>
<td>43.0</td>
</tr>
<tr>
<td>ความอุตสาหะในการให้บริการ</td>
<td>117</td>
<td>42.2</td>
<td>146</td>
<td>52.7</td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจของผู้ให้บริการในความรู้และความรู้ในงานของพนักงาน</td>
<td>134</td>
<td>48.4</td>
<td>123</td>
<td>44.4</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางหน้า 12 จ้ำแนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ถูกเข้าบริการต่อกำกับให้บริการธุรกิจต่างประเทศด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่</td>
<td>122 44.0</td>
<td>127 45.8</td>
<td>28 10.1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกสบายภายในอาคารสานักงาน</td>
<td>123 44.4</td>
<td>128 46.2</td>
<td>26 9.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การรักษาความสะอาดภายในอาคารสานักงาน</td>
<td>129 46.6</td>
<td>127 45.8</td>
<td>21 7.6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในอาคารสานักงาน</td>
<td>121 43.7</td>
<td>118 42.6</td>
<td>38 13.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกของที่จอดรถ</td>
<td>102 36.8</td>
<td>104 37.5</td>
<td>56 20.2</td>
<td>15 5.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ความเพียงพอของที่นั่งโรงรับบริการ</td>
<td>83 30.0</td>
<td>143 51.6</td>
<td>45 16.2</td>
<td>6 2.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจโดยรวมด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ</td>
<td>124 44.8</td>
<td>125 45.1</td>
<td>26 9.4</td>
<td>2 0.7</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศด้านอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการธุรกิจ ต่างประเทศ

<table>
<thead>
<tr>
<th>อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ</th>
<th>มากที่สุด</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>จำนวน</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ค่าธรรมเนียมการให้บริการโอนเงินผ่านระบบ</td>
<td>94</td>
<td>134</td>
<td>42</td>
<td>7</td>
<td>33.9</td>
<td>15.2</td>
</tr>
<tr>
<td>อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</td>
<td>75</td>
<td>150</td>
<td>48</td>
<td>4</td>
<td>27.1</td>
<td>17.3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

128
ภาคพันวก ก
แบบสอบถาม
แบบสอบถามเพื่อวิจัย
dเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีเศรษฐศาสตร์
สาขาวิชา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสู่ให้บริการ
ธุรกิจต่างประเทศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการเงินสู่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศ
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานการเงินธุรกิจต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการ
ธุรกิจต่างประเทศ
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานการเงินสู่ให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ต่อ
ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปเป็นข้อมูลและนำไปใช้ในการวิจัย โดย
ส่วนรวมทั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผลิติภาพและตำแหน่งหน้าที่พนักงานของท่านแต่ประสิทธิ์ ผู้วิจัย
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมาณ โคกสาร

นางอริย์จิต ดุริญญา
นักศึกษามหาลัยสุครินทร์วิทยาลัยMediaType
ตอนที่ 1 ข้อมูลเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้พ้นการเงินให้บริการธุรกิจต่างประเทศ
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าต่อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเดิม
ข้อความในช่องว่าง
1. เพศ  ( ) 1. ชาย  ( ) 2. หญิง
2. อายุ ................. ปี
3. ท่านจบการศึกษาสูงสุด ................................ สาขาวิชา ..............................................................
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในธนาคาร .................................. ปี
5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้พ้นการเงิน ...................... ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้พ้นการเงินธุรกิจต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ
คำข้อสงผลกระทบเช่น [ ในช่อง { ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพื่อช่องเดิม ]

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อความ</th>
<th>ระดับความคิดเห็น</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>แรก</td>
</tr>
<tr>
<td>1. ความสามารถของพวกเขาวางแผนที่ให้บริการ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การสื่อสารภาษาต่างประเทศ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ในเรื่องการตรวจสอบ (ความเชื่อ ) วันบัตรปลอด ของ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>สกุลเงินต่างๆ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ทักษะในการด้วยการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. สุขภาพ  IT (ความพึงพอใจและความพร้อม )</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ระบบอื่นใดสามารถเข้าถึงได้ง่ายและแสดงอัตรา</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>โปรแกรม Software ที่ใช้จะมีความเหมือนกัน ในการทำงาน</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ปฏิบัติงาน</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของข้อมูลตัดความแตกต่าง เงินตราต่างประเทศ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ข้อความ</td>
<td>ระดับความเสี่ยงที่สำคัญ</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
<td>--------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>มหาดู</td>
</tr>
<tr>
<td>3. ขั้นตอนการให้บริการ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การจัดเก็บเครื่องมือ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- เอกสารการพิจารณาการตรวจแบบบูรณาการที่มี</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- โปรแกรมที่มีข้อมูลของระบบการรับข้อมูล</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- โปรแกรมที่มีข้อมูลของระบบการรับข้อมูล</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- การบันทึกรายการและการออกใบเสร็จให้ถูกต้อง</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- โปรแกรมการตรวจประมวลผลการเคลื่อนไหว</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- ขั้นตอนการดำเนินงานต่างประสาทไปต่อ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การจัดเก็บเครื่องมือ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- โปรแกรมที่มีข้อมูลของระบบการจัดเก็บ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- โปรแกรมที่มีข้อมูลของระบบการจัดเก็บ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- การบันทึกรายการและการออกใบเสร็จให้ถูกต้อง</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- โปรแกรมการตรวจประมวลผลการเคลื่อนไหว</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- โปรแกรมการตรวจประมวลผลการเคลื่อนไหว</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ข้อความ</td>
<td>ระดับความคิดเห็น</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
<td>------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>จัดinctionการสร้างสรรค์การสอนใหญ่ในทางการเรียนเป็นรายวิชาของจอแสดงผล</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การโอนเงินก่อนที่ระบบ Western union</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- จัดinctionการตรวจสอบการโอนเงินไม่ต่างหาก</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- การเรียกค่าธรรมเนียม Western union ทำให้รวดเร็วไม่ต่างหาก</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- ระยะเวลาในการระดับต่อขั้นการสนับสนุน ที่มีระดับการโอนเงินไปทางประเทศต่างๆเร็วและการได้รับเงิน รวดเร็วและทันท่วงที</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. การวางแผนประชุมสัมมนาที่บริหาร

| คำนับว่าการประชุมสัมมนาจะต้องมีการจัดการที่ทันท่วงที |          |      |       |       |       |
| การจัดการด้านเทคนิคจะต้องใช้ภาษาไทย |          |      |       |       |       |
| คำนับว่าการประชุมสัมมนาจะต้องมีการจัดการที่ทันท่วงที |          |      |       |       |       |
| คำนับว่าการประชุมสัมมนาจะต้องมีการจัดการที่ทันท่วงที |          |      |       |       |       |
| คำนับว่าการประชุมสัมมนาจะต้องมีการจัดการที่ทันท่วงที |          |      |       |       |       |

5. คำนับว่าการจัดทำแผนวิธีการ

| ความเหมาะสมของสถานที่ที่ต้องอยู่ในแผนที่ |          |      |       |       |       |
| ทำให้ที่ตั้งของสถานที่ที่ต้องอยู่ในแผนที่จะมีความเหมาะสม |          |      |       |       |       |
| จัดทำแผนวิธีการจัดทำแผนที่ต้องอยู่ในแผนที่ |          |      |       |       |       |

| มีที่ที่สามารถพิจารณา |          |      |       |       |       |
| การจัดทำ Layout ของแผนที่ที่ทำงานมีความเหมาะสม |          |      |       |       |       |
| มีบริการในการจัดทำเอกสารและสื่อของต่างๆ จังหวะในการจัดทำแผน |          |      |       |       |       |
| การจัดทำแผนจัดการผู้พิจารณาจ่าย |          |      |       |       |       |

| การจัดทำแผนจัดการผู้พิจารณาจ่าย |          |      |       |       |       |
| ลำดับความคิดเห็น | ข้อความ | มหาวิทยาลัย | มหาลัย | นักศึกษา | นักศึกษาที่อื่น
|------------------|---------|-----------|--------|----------|----------------|
| 1. สมรรถนะสมบัติ | การศึกษาวิจัย | นายERM | มหาลัย | นักศึกษา | นักศึกษาที่อื่น
| 2. ความสนับสนุน | การจัดการ | นายERM | มหาลัย | นักศึกษา | นักศึกษาที่อื่น
| 3. หน่วยงานภายนอก | การให้บริการ | นายERM | มหาลัย | นักศึกษา | นักศึกษาที่อื่น

หมายเหตุ: รายละเอียดถูกบันทึกในที่อื่น
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานในการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ ต่อปัญหาอุปสรรค

1. ค้านบุคคลภรรยา

2. ค้าน้ำหนักของการบริการ

3. ค้านการประสานงานพันธ์

4. ค้านความพร้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ IT

5. ค้านท่าทีของผู้บริการ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการตรึงต่างประเทศ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์
ทหาร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
ลูกค้าผู้รับบริการ ธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แบ่ง
แบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าผู้ใช้บริการ ธุรกิจต่างประเทศ รวมทั้ง
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ ธุรกิจต่างประเทศของลูกค้าผู้ใช้บริการ ธุรกิจต่างประเทศ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริการ
ธุรกิจต่างประเทศ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็นความลับและนำไปใช้ในการวิจัย โดย
ส่วนรวมเท่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อสิทธิและความเป็นส่วนตัวที่มีของผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ

นางอริย์กิจ ภูริภาภูษณ์
นักศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตร์ระดับบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลาย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
แบบสอบถามสำหรับสุทธิการ

ชื่อธนาคาร.......................................................... ธนาคาร..........................................................

กรุณาทำเครื่องหมาย✔ ไม่ได้ช่วยให้ความจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสุทธิการบริการธุรกิจต่างประเทศ และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ
การใช้บริการธุรกิจต่างประเทศของสุทธิการบริการธุรกิจต่างประเทศ

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ................................. ปี
3. ประทับฐานจิตร/อาชีพ..........................................................
4. การบริการเงินตราต่างประเทศ Foreign Exchange Transaction

ประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
( ) ซื้อ Purchase ( ) ขาย Sell
( ) โอนเงินต่างประเทศผ่าน Western Union ( ) รับเงินโอนผ่าน Western Union
( ) อื่นๆ ระบุ..........................................................

วิธีการชำระเงิน Payment Method (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
( ) ธนาคาร Note ( ) เช็คเดินทาง
( ) Draft ( ) อื่นๆ ระบุ..........................

สกุลเงิน Currency............................................... จำนวนเงิน Amount..........................

5. เทศพที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
( ) การออกรายการต่อปี จาก เพื่อน/ครอบครัว/ญาติ/นักเรียน
( ) เดินทางผ่านโดยป้ายรถประจำทาง
( ) เที่ยวป้ายรถประจำทางให้สะดวก
( ) เชื่อมั่นในคุณภาพของสถานบริการ / ไม่ได้รู้สึกไม่ดี
( ) ไม่มีค่ามิชชันในการใช้บริการ
( ) พนักงานให้บริการดี รวดเร็ว และเป็นกันเอง
( ) อัตราดอกเบี้ยผิดจากสัญญา / ทันเวลา อยู่เสมอ (on time)
( ) ไม่ต้องเสียค่าคอมมิชชันบริการ (commission fee)
( ) อื่นๆ ระบุ.................................................
6. จุดบริการที่สุทธิคืนประโยชน์ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
( ) ธนาคารใกล้บ้าน
( ) ธนาคารพาณิชย์
( ) สนามบินต่างๆ เบราสระเกศ
( ) โรงเรียนที่พัก
( ) ตามแหล่งของปั้นจุ๊บ ห้างสรรพสินค้าต่างๆ
( ) จุดทองที่ยาวสักคัตติ้งต่างๆ
( ) เว็บไซต์ร้าน朴实อินเดอร์เนต
( ) จากسوق
( ) เพื่อน/คนรู้จัก/ญาติ
( ) คลินิกสุขภาพความต่างประเทศ
( ) อื่นๆ ระบุ........................................

7. สื่อการประชาสัมพันธ์ที่ท่านเห็นว่าได้ผลดีที่สุดในการประชาสัมพันธ์บริการสุขภัตติต่างประเทศ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
( ) วิทยุ
( ) หนังสือพิมพ์
( ) หนังสือสนทนา
( ) สถานีโทรทัศน์
( ) สถานีวิทยุ ช่อง ช่องเว็บไซต์ website, email เป็นต้น
( ) ป้ายโฆษณาที่ถนน
( ) เอกสารสั่งพิมพ์ ใบปลิว แผ่นพับ / ใบปลิว
( ) อื่นๆ ระบุ........................................

คุณว่า 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีเกี่ยวกับบริการ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อความ</th>
<th>ระดับความพึงพอใจ</th>
<th>มาก</th>
<th>มาก</th>
<th>ปานกลาง</th>
<th>น้อย</th>
<th>น้อยมาก</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. ✢พนักงานที่ให้บริการ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความกระตือรือร้นและใจใส่ใจของพนักงานในการให้บริการ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การให้ความร่วมเหลือ แก่ผู้ที่ทักท้วง</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความรวดเร็วในการให้บริการ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความภูมิใจในงานที่ให้บริการ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจและความคิดเห็นการปฏิบัติของพนักงาน</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. 사항สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกในการเดินทางเพื่อตั้งถูกบ้านพัก</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกสบายภายในอาคารส่วนพัก</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การรักษาความสะอาดภายในอาคารส่วนพัก</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>การสื่อสารความปลอดภัยในการอุทกวิ่งภายในอาคารส่วนพัก</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความสะดวกของที่จอดรถ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจของที่นั่งรองรับบริการ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ข้อความ</td>
<td>ระดับความที่สนใจ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
<td>------------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. ต่อความรู้สอนการให้บริการ</td>
<td>น้อย น้อย น้อย</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>น้อย น้อย น้อย</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>น้อย น้อย น้อย</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>น้อย น้อย น้อย</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริการธุรกิจต่างประเทศ

1. คำบุคคลหรือ

2. คำแกรมบริการ

3. คำเสนอที่

4. คำผลิตภัณฑ์
ภาคผนวก 1
ประกาศผู้ว่าจ้าง
ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล  นางอาภีษร์ คุณวิเศษชยุกุณ

เกิดเมื่อ  29 มกราคม 2510

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2516 – 2522  ปวศศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมปัญญา จังหวัดกรุงเทพฯ

พ.ศ. 2522 – 2528  ปวศศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสมเด็จพระพุฒาจารย์

จังหวัดกรุงเทพฯ

พ.ศ. 2530 – 2533  ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (ภาควิชาวุฒิสารานุกรมบริการ) มหาวิทยาลัยราชดำเนิน จังหวัดกรุงเทพฯ

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2536 – 2538  พนักงานการเงิน 4  ธนาคารจังหวัดภัยพิบัติ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดขอนแก่น

พ.ศ. 2540 – 2542  พนักงานการเงิน 5  ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดจันทบุรี

พ.ศ. 2542 – 2544  พนักงานการเงิน 6 แผนกอัตราภาษี  กองอัตราภาษี  ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพฯ

พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน  พนักงานการเงิน 7  สำนักนายกธนาคาร  ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพฯ