

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ผู้วิจัย : นายมนตรี กัลยาณพันธ์

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระครูพิพิธจารุธรรม, ดร., น.ธ.เอก, พธ.บ. (ปรัชญา), กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว), ศน.ด. (พุทธศาสนศึกษา)

: ดร.ประพัฒน์ ศรีกุลกิจ, ป.ธ.๙., พธ.บ. (พุทธจิตวิทยา), กศ.ม. (การบริหารการศึกษา), Ph.D. (Buddhist studies)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐

บทคัดย่อ

การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๒) เพื่อศึกษาผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การวิจัยครั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๓๔๑ คน ข้อมูลถูกวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา คือค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.

ผลวิจัยพบว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ รวมรายด้านโดยภาพรวม พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๘$ SD = .๒๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปฏิบัติมากเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ด้านอัตถจริยา ($\bar{x} = ๔.๒๑$, SD = .๒๐) รองลงมาคือด้านทาน ($\bar{x} = ๔.๑๙$, SD = .๒๓) ด้านสมานัตตา ($\bar{x} = ๔.๑๙$, SD = .๒๑) และด้านปิยวาจา ($\bar{x} = ๓.๕๒$, SD = .๑๙) ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีดังนี้

๑. ด้านทาน ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มมีห้องน้ำสำหรับลูกค้า และผู้สูงอายุ คนพิการ
๒. ด้านปิยวาจา ควรมีพนักงานประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการให้บริการให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า
๓. ด้านอัตถจริยา ควรจัดให้มีช่องทางติดต่อขอคำ ให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาภาระหนี้สิน ทั้งในระบบและนอกระบบ ไว้บริการลูกค้า
๔. ด้านสมานัตตา ควรมีเครื่องจับบัตรคิวที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

Thesis Title : A Service on Buddhist Concept of the Four Principles of Service (*Sanṅahavatthu*) of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives' Officers, Pitsanulok Branch, Pitsanulok Province

Researcher : Montree Kanchanphan

Degree : Master of Arts (Buddhist Studies)

Thesis Supervisory Committee

: Phrakru Phiphitjarudham,
B.A. (Philosophy), M.Ed. (Psychology), Ph.D. (Buddhist Studies)

: Phraphat SriKhonkhid
Pali IX. B.Ed. (Buddhist Psychology), M.A. (Educational Administration), Ph.D. (Buddhist Studies)

Date of Graduation : MAY 29, 2017

Abstract

This research aims 1) to study the situation of service on Buddhist concept of the four principles of service (*Sanṅahavatthu*) of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives' officers, Pitsanulok branch, Pitsanulok province and 2) to study the guideline on development of service on Buddhist concept of the four principles of service (*Sanṅahavatthu*) of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives' officers, Pitsanulok branch, Pitsanulok province. This study is a quantitative research. Field research is conducted from questionnaire of sample groups, they are, 341 BAAC's customers, Pitsanulok branch, Pitsanulok province. And data are analyzed by descriptive statistics: percentage, mean ($\bar{x}$) and standard deviation (SD.).

The results of this study reveal that a service on Buddhist concept of the four principles of service (*Sanṅahavatthu*) of BAAC's officers is totally at the high level ($\bar{x}$ = 4.18, SD. = .20). Namely, of the four principles of service (*Sanṅahavatthu*), the useful conduct (*Atthacariyā*) is at the highest level ($\bar{x}$ = 4.21, SD. = .20), followed by the giving (*Dāna*) ($\bar{x}$ = 4.19, SD. = .23), the even and equal treatment (*Samānattatā*) ($\bar{x}$ = 4.19 SD = .21), and finally the kindly speech (*Piyavācā*) ($\bar{x}$ = 3.52, SD= .19).

Moreover, guideline on development of service on Buddhist concept of the four principles of service (*Sanṅahavatthu*) of BAAC's staff in Pitsanulok province, it is revealed as follows:

1. The giving (*Dāna*), namely, BAAC should increase the service points of drinking water and the toilets for customers, elders and disabled people.
2. The kindly speech (*Piyavācā*), namely, BAAC should comfortably have the service point for giving the information to customers.
3. The useful conduct (*Atthacariyā*), namely, BAAC should provide the service point for discussion and suggestion about the formal and informal debt problems to customers.
4. The even and equal treatment (*Samānattatā*), namely, BAAC should provide a modern queue press machine to facilitate for customers.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่ได้ให้การศึกษ จนประสบความสำเร็จมาได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ พระศรีรัตนมุนี (ขวัญรัก มหาเวทย์ ป.ธ.๙) ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ขอขอบคุณท่าน พระครูพิพิธจารุธรรม,ดร. และ ผศ.ดร.ประพัฒน์ ศรีกุลกิจ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขออนุโมทนาขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้อนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือการวิจัย ทั้ง ๓ ท่าน คือ พระอธิการจักรภพ พุทธญาโณ, ดร. อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย รศ.บุญรักษ์ ตันต์เจริญรัตน์ อาจารย์สอนประจำวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผศ.ดร.อภิวัฒน์ วิศิษฎ์ใจงาม อาจารย์สอนประจำวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผศ.ดร.กันต์ อินทวงศ์ อาจารย์สอนประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์ ดร.สุนทร สุขทรัพย์ทวีผล อาจารย์สอนประจำวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูล และเจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกในการสอบวิจัยให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขออนุโมทนา ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของมูลนิธิประสาทบุญสถานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม การตอบ และรวบรวมคืนเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการทำงาน การศึกษาวิจัยฉบับนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการทำให้การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จลงได้ขอขอบคุณบิดามารดา และเพื่อนนักศึกษาทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเสมอมา

ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระโยชน์จากผลการศึกษาวิจัยนี้แต่ บิดา-มารดา และอาจารย์ตลอดจนทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีทุกประการ

นายมนตรี กัลชาญพันธุ์

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ซ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน	๕
๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ	๖
๒.๑.๒ ประเภทของการบริการ	๑๓
๒.๑.๓ ความสำคัญของการบริการ	๑๓
๒.๑.๔ คุณลักษณะของการบริการ	๑๔
๒.๑.๕ องค์ประกอบของการให้บริการ	๑๗
๒.๑.๖ แนวคิดเกี่ยวกับอุดมการณ์การทำงานบริการ	๒๒
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔	๒๕
๒.๓ ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๓๙
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๐
๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๖๖
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๖
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๖
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม	๖๙

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๙
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๗๑
๔.๑ ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๑
๔.๒ ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ การให้บริการของพนักงานธนาคาร	๗๒
๔.๓ ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการ	๗๗
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๗๘
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๗๘
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๘๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๘๒
บรรณานุกรม	๘๕
ภาคผนวก	๘๙
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๙๐
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือฯ	๙๒
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเครื่องมือฯ	๙๘
ภาคผนวก ง ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	๑๐๐
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเครื่องมือวิจัย	๑๐๔
ประวัติผู้วิจัย	๑๑๐

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๑
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพืชไร่โลก จังหวัดพิษณุโลกตาม หลักสังคหวัด ๔ โดยภาพรวม	๗๒
๔.๓	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพืชไร่โลก จังหวัดพิษณุโลกตาม หลักสังคหวัด ๔ ด้านทาน	๗๓
๔.๔	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพืชไร่โลก จังหวัดพิษณุโลกตาม หลักสังคหวัด ๔ ด้านปิยวาจา	๗๔
๔.๕	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพืชไร่โลก จังหวัดพิษณุโลก ตาม หลักสังคหวัด ๔ ด้านอัตถจริยา	๗๕
๔.๖	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพืชไร่โลก จังหวัดพิษณุโลก ตาม หลักสังคหวัด ๔ ด้านสมานัตตตา	๗๖

สารบัญแผนภูมิ

แผนภาพที่

หน้า

๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๖๕

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑ คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์นี้ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎก ฉบับมหาจุฬาฯ เติบพิธและพระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักโดยใช้ระบบคำย่อดังต่อไปนี้

ก. ย่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระสุตตันตปิฎก

เล่ม	คำย่อ	=	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
๑๑	ที.ปา.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค	(ไทย)
	ม.ม.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปัณณาสก์	(ไทย)
๑๙	อง.ปญจก.อ.	=	สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย มหาวรรค	(บาลี)
๒๑	อง.จตุกก(บาลี)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาตปาติ	(บาลี)
	อง.จตุกก.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกนิบาต	(ไทย)
๒๒	อง.ปญจก(บาลี)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาตปาติ	(บาลี)
	อง.ปญจก(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต	(ไทย)
๒๓	องอฎฐก(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย อฎฐกนิบาต	(ไทย)
๒๕	ขุ.อิติ.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย อิติวุตตกะ	(ไทย)
๒๙	ขุ.ม.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย มหานิทเทส	(ไทย)

คำชี้แจงในการใช้หมายเลขในคัมภีร์พระสุตตันตปิฎก

การใช้หมายเลขในคัมภีร์พระสุตตันตปิฎก จะแจ้ง เล่ม/ข้อที่/หน้าที่ ดังตัวอย่าง ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐-๑๗๑. ที.ปา.(ไทย) สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค เล่มที่ ๑๑ ข้อที่ ๒๑๐ หน้า ๑๗๐-๑๗๑.