

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARD SERVICES OF BANK FOR  
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES, MUANG DISTRICT,  
UBONRATCHATHANI PROVINCE

ชญาณี กุลบุตร

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chayanee Koonlabood

E-mail:poundchayanee.1995@gmail.com

Faculty of Business Administration in Finance And Banking, Ramkhamhaeng University,  
Thailand Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยได้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 สถานภาพสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 โดยผลการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการของ

ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นลูกค้าที่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ใช้บริการประเภทฝาก-ถอนเงินจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8

สำหรับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับที่มากที่สุด คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความภักดี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; บริการ

#### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to investigate the customers' satisfaction toward services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Muang District, Ubon Ratchathani Province. The sample consisted of 400 customers, selected by using 'Yamane's formula' for calculating the sample size with a margin of error of 5 percent and accidental sampling. The instrument used in collecting the data was a questionnaire. The data were analyzed using the descriptive statistics: frequency, percentage, mean ( $\bar{X}$ ) and standard deviation. The findings were as follows.

The findings indicated that most respondents were 243 females the criteria accounting for 60.75 percent, the 128 respondents who were more than 51 years accounting for 32.0 percent, marital status for 264 respondents accounting for 66.0 percent, 132 respondents whose highest educational level was bachelor degree accounting for 33.0 percent, 146 agriculturists accounting for 36.5 and 172 respondents' average salary was less than 10,000 Baht accounting for 43.0. The results of investigating factors of customer behavior towards the services of the Bank For Agriculture And Agricultural Cooperatives, the 155 respondents having been bank's customers for about one to five years accounting for 38.8 percent, 211 respondents using services once in a month accounting for 52.8, 277 respondents using deposit and withdrawal services accounting for 56.8 percent.

The satisfaction toward services of bank for agriculture and agricultural cooperatives, Muang District, Ubon Ratchathani Province was totally rated in a high level. When considering each aspect, it was

found that the highest level was the service staff, image, reliability, royalty, tangibility and promotion respectively.

**Keywords:** Satisfaction; Service

## บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศนั้น ภาคการเกษตรมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพในภาคการเกษตรเป็นอาชีพหลัก จึงจำเป็นต้องพัฒนาภาคเกษตรให้เติบโตยิ่งขึ้น ในการพัฒนาภาคการเกษตรนั้น นอกจากที่ดิน แรงงาน และปัจจัยการผลิตทางกายภาพอื่น ๆ ที่เกษตรกรใช้ประกอบการทำการเกษตร อีกหนึ่งปัจจัยการผลิตที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ทุน รัฐบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยวิธีการ การจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้การกำกับของ กระทรวงการคลังดำเนินงานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2509 ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกร เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกรรวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน ณ ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เนื่องจากปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีรอบด้าน ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงานเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบทซึ่งจำเป็นต้องกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้ชัดเจนและทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในทางธุรกิจ ดังนั้นผู้นำขององค์การทุกระดับควรได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว สัมกับความคาดหวังของภาครัฐที่มี ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงมีแนวคิดว่าการกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรถือเป็นองค์การที่คลุกคลีใกล้ชิดเกษตรกรมากที่สุด ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐที่ทำหน้าที่พัฒนาเชื่อมโยงทั้งระดับรายบุคคล ชุมชน ระดับชาติ บนพื้นฐานของคุณธรรม มโนธรรมเพื่อยกชีวิตของคนทั้งระบบ จากความคาดหวังของภาครัฐดังกล่าว ธนาคารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้ทันกับสภาพแวดล้อมและเตรียมพนักงานให้สามารถปรับรูปร่างตนเองเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบททันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเสริมสร้างความรู้ความสามารถทักษะต่าง ๆ ให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรประชา สังคมเพื่อพัฒนาชนบทในลักษณะหุ้นส่วน ได้อย่างแท้จริง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2558)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นและเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

### **ขอบเขตของการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ประเภทบริการ

ตัวแปรตาม คือ

1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความภักดี ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชาชนหรือผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

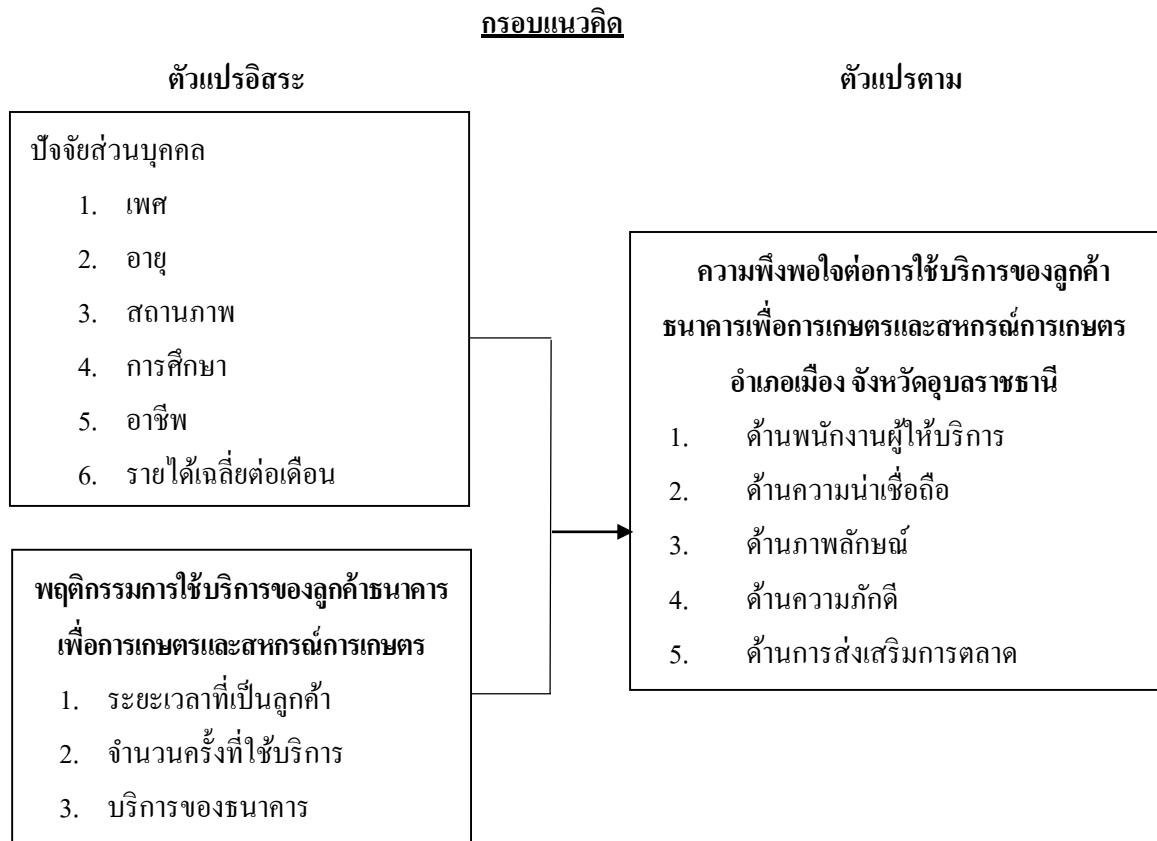
#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2563

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี และ สาขาอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น

**กรอบแนวความคิดในการวิจัย**



**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ**

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนา เหล่านี้จะเรียงลำดับชั้นของความปรารถนา โดยลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไป ไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกายหรือด้านกายภาพ (Physiological Needs) คือความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีและพึงต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) คือการมีชีวิตอยู่รอดและปลอดภัย ความต้องการครอบครัวที่อบอุ่น ต้องการงานที่มั่นคง และได้รับความรู้สึกว่ามีที่พึ่งและปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Need) เป็นสิ่งจรรโลงใจให้โลกนี้มีความสงบสุข ตั้งแต่มิให้เกิดความปรองดอง
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ (Self- Esteem Need) คือความก้าวหน้าและการยอมรับในคุณค่าของตนจากบุคคลอื่นรอบข้าง ความต้องการการยกย่องชมเชย
5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เริ่มจากการที่ต้องได้รับความต้องการทั้งสี่ด้านข้างต้นอย่างเพียงพอก่อน ความต้องการนี้มาสโลว์อธิบายว่า เป็นความต้องการและความปรารถนาที่มนุษย์จะใช้ความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เท่าที่เขาพึงจะทำได้ตามศักยภาพ

#### แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

Gronroos (2000) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่จัดไว้เพื่อช่วยคลี่คลายปัญหาของลูกค้า Kotler (2000) ได้ให้นิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่าง เป็นรูปธรรมกระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคุมไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

#### ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

พ.ศ. 2509 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**หัตถญา คงปรีพันธ์ (2557)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยเดือน ที่ 10,001-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศอายุระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีที่ ลูกค้ามีต่อธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพแตกต่างกันผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณพบว่าคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีที่มีต่อธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ และคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงเทพที่มีต่างกันมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีที่มีต่อธนาคารแตกต่างกัน

**กิงกานต์ จอมชัยแสงนภา และสุทธาวรรณ จีระพันธ์ (2559)** ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบึงกุ่มสุขสวัสดิ์ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกายภาพและการนำเสนอ ตามลำดับ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจพบว่า ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ตามลำดับ

**ชุตินมพันธ์ เข้าเจริญ (2559)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้าน บุคคล การจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพและความสัมพันธ์กับธนาคาร ปัจจัยด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร และสถานที่ รองรับผู้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยทางลักษณะ ประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

**เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้คุณค่าและการรับรู้คุณภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ส่งผลต่อความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับรู้คุณค่า และด้านภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีสำหรับกลุ่มลูกค้าของทางธนาคาร

**สมนึก มังกร (2559)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านทุกข้ออยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ ภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 7) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามประเภทของบริการ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อดูรายด้าน พบว่าด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน 8) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของบริการ เป็นรายคู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝาก ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค3) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝาก ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 4 ด้าน สามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) ได้ร้อยละ 16.50 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SE.est)เท่ากับ 0.371 โดยองค์ประกอบด้านพนักงานผู้ให้บริการมีน้ำหนักความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) มากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลบริการเงินฝาก ด้านสถานที่การให้บริการและด้านความรวดเร็ว



### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ชุด โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่เป็นกระดาษและผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้านักธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 พบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 และเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ 20-30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 , 31-40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 , 41-50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ สถานภาพสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ โสด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 , และหม้าย / หย่าร้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 , มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 , สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 , และอนุปริญญา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 , พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 , กิจการส่วนตัว / เจ้าของกิจการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 , นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 , และอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 , 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 , และ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ระยะเวลาใช้บริการ 1 – 5 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 , 6 – 10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 , และ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 , 4 ครั้งขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 , และ 3 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ประเภทฝาก-ถอนเงินจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3, สลากออมทรัพย์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 , บริการบัตร ATM / VISA จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 , บริการโอนเงิน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 , บริการชำระค่าสินค้า-บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 , และ บริการประกันชีวิต/วินาศภัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความภักดี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X}= 4.10, \bar{X}= 4.08, \bar{X}= 4.00, \bar{X}= 3.83, \bar{X}= 3.78, \bar{X}= 3.71$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

#### **ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์**

##### **การเกษตร**

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 สถานภาพสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 โดยผลการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นลูกค้าที่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ใช้บริการประเภทฝาก-ถอนเงินจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8

#### **ความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความภักดี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

#### 1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ

พนักงานแต่งกายสุภาพ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พนักงานสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง และพนักงานมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของซูดิมฉานน์ เจ้าเจริญ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

## 2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องท่านได้รับบริการตามกำหนดเวลาที่ธนาคารได้แจ้งไว้ ท่านได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากพนักงาน และพนักงานรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกิ่งกานต์ จอมชัยแสงภา และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ (2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบึงสีสุขสวัสดิ์ จังหวัดสมุทรปราการ

## 3. ด้านภาพลักษณ์

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีภาพพจน์ที่ดีในเรื่องของความซื่อสัตย์อย่างต่อเนื่อง และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานและผู้บริหารมีความน่าเชื่อถือ ธนาคารมีระบบบริหารจัดการที่ดี พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ธนาคารเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝาก ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค3)

## 4. ด้านความภักดี

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ในครั้งต่อไปท่านต้องการใช้บริการทางการเงิน และมีแนวโน้มว่าจะเลือกใช้บริการทางการเงินของธนาคาร เมื่อท่านต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน ท่านจะนึกถึงธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ก่อนเสมอ ท่านบอกต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ให้ญาติหรือคนรู้จักของท่านเสมอ ธนาคาร

เป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งหรืออันดับต้น ๆ ในความคิดของท่าน ท่านยังคงใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ แมื่อนาคอาจมีสาขาของธนาคารอื่นอยู่ใกล้เคียง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI

#### 5. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ การแจ้งข่าวสารการบริการใหม่ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ การแจกของสมนาคุณแก่ลูกค้า เช่น กระปุกออมสินร่วม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ โบปปลิว การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ธนาคาร [www.baac.or.th](http://www.baac.or.th) การแจ้งข่าวสารด้านการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมนึก มังกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี

#### 6. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ความชัดเจนของป้ายบอกบริการ สถานที่ทำงานทั้งภายนอกและภายในสะอาด ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้ นั่งคอยมีความเพียงพอ สถานที่จอดรถสะดวกและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของหัตถยา คงปริพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

#### ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับเรื่องของพนักงานให้มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ, ธนาคารควรมีการจัดการอบรมหรือสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความพร้อมและความ

เต็มใจในการบริการมีความพร้อม มีรอยยิ้ม และมีความเต็มใจในการบริการต้อนรับลูกค้า, ธนาคารควรมีการประเมินความรู้ความสามารถในหน้าที่เพื่อให้พนักงานมีความสามารถตอบสนองกับคำถามของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### **ด้านความน่าเชื่อถือ**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อนำผลไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป, ธนาคารควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก, ธนาคารควรใส่ใจในรายละเอียดตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ กระบวนการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมพนักงานทั้งในเรื่องความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของธนาคาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับให้บริการลูกค้า

#### **ด้านภาพลักษณ์**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรสร้างความเป็นที่รู้จักให้เพิ่มมากขึ้นในเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อให้ธนาคารเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากยิ่งขึ้น, ธนาคารควรมีการปรับปรุงหลักการการบริหารที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน, ธนาคารควรดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ได้ปฏิบัติตามที่เป็นธรรมต่อลูกค้า โดยการปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าต่อบุคคลอื่นที่อาจจะส่งผลร้ายต่อตัวลูกค้าได้

#### **ด้านความภักดี**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรเน้นการบริการที่ดีจะเข้าไปอยู่ในใจกลางของผู้บริโภค หากลูกค้าประทับใจต่อการบริการของธนาคารและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ธนาคารควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการกับทางธนาคารในครั้งต่อไป, ธนาคารควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีมาตรฐานและเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้ามีความผูกพันและความไว้วางใจในการบริการของธนาคาร

#### **ด้านการส่งเสริมการตลาด**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรมีการปิดประกาศที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าทราบการเปลี่ยนแปลง ดอกเบี้ย, ธนาคารควรพัฒนาเว็บไซต์ให้เข้าใช้งานและเข้าถึงง่ายมากยิ่งขึ้นเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้จะเป็นกลุ่มวัยรุ่น หากจะเข้าถึงวัยสูงอายุต้องการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานไม่ซับซ้อน, ธนาคารควรเน้นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารช่องทางออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อการเข้าถึงลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ง่าย

#### **ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการปรับปรุงที่จอดรถของพนักงานให้มีพื้นที่ว่างสำหรับการจอดรถของลูกค้าและให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาช่วยดูแลการเข้าออกและการจอดรถของลูกค้า, ควรมีบัตรคิว

พร้อมเวลารอที่จะถึงคิวหรือจำนวนคิวก่อนหน้าลูกค้าเพื่อที่จะได้บริหารเวลาของลูกค้า เช่นหากคิวมีจำนวนมากลูกค้าอาจจะไปทำธุรกรรมอื่นรอแทนการนั่งคิว, ธนาคารอาจพิจารณาขยายพื้นที่เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงหรือเปิดสาขาย่อยในบริเวณใกล้เคียงไม่ห่างกันมากนัก เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างทันที่ที่ตัวเองตั้งอยู่

### บรรณานุกรม

- กึ่งกานต์ จอมชัยเสงนา และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์. (2559). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาบึงชีสุขสวัสดิ์ จังหวัดสมุทรปราการ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชุดิมนันท์ เช้าเจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2555). รายงานการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมปีบัญชี 2555. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2561, จาก <https://www.baac.or.th/csr2011/files/csr-annual-acc2012.pdf>
- เบญจมาศ ศรีอมรัตนกุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACASI. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปาริฉัตร ถนอมวงษ์. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝาก ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค3). ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- สมนึก มังกร. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- หัตถยา คงปริพันธ์. (2557).คุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี