

**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว¹**

**Customer satisfaction towards the service of The Bank for Agriculture and Agricultural
Cooperatives, Phu Khieo branch**

สุทธิพงษ์ ทองสนิท²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเขียวและ (2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเขียวและสาขาอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเขียวมีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการ วิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการ วิเคราะห์ ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาปริญญาตรี อาชีพ เกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเขียวเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเขียวที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเขียวที่ 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเขียวโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการ ตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันที่ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูงมาก ธนาคารหลายแห่งทั้งที่เป็นธนาคาร พาณิชย ์ เอกชนและธนาคารของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจต่างพากันปรับเปลี่ยนนโยบายในการ ให้บริการแก่ลูกค้า โดย มุ่งเน้นไปที่การแข่งขันในเรื่องของการให้บริการเป็นหลัก เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้านั้นกลับมาใช้บริการอีก สร้าง รายได้ให้กับธนาคารเพิ่มขึ้น ดังนั้นธนาคาร ต่างๆ จึงต้องพยายามพัฒนากลยุทธ์การแข่งขันเพื่อให้ สามารถแข่งขัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และยังคงใช้ความพยายามมากขึ้นในการ รักษาสถานภาพธุรกิจของธนาคารให้อยู่ในระดับที่ เหนือกว่าคู่แข่ง กลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารต่างๆ ใช้ในการสร้างและรักษาความเจริญความก้าวหน้าในการ ดำเนินงานของตนเอง คือ กลยุทธ์ในการ สร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการของ ธนาคาร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการ ให้บริการลูกค้า โดยเน้นให้ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นเลิศมากขึ้น มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อ แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้อย่างทัดเทียมกัน จากความจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจให้ ลูกค้า ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการและนำ ผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการของสาขาให้ตรงกับความต้องการของ ลูกค้ามากที่สุด ตลอดจน นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ของสาขาเพื่อให้ตรงตาม เป้าหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2486 ในชื่อ “ธนาคารเพื่อการเกษตร” เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนแก่สหกรณ์ในประเทศไทย ต่อมาปี พ.ศ. 2509 จึงได้ มีการจัดตั้งธนาคารใหม่ขึ้นแทน เพื่อให้ครอบคลุมถึงเกษตรกรด้วย โดยใช้ชื่อว่า "ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกทางการเกษตรอย่างกว้างขวาง ทั้งโดยตรงและสู่สถาบันเกษตรกร มุ่ง ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถ ประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการ รับฝากเงินในโอกาสที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก้าวเข้าสู่ปีที่ 50 กับภารกิจที่ เปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาประเทศ รวมถึงการพัฒนาของลูกค้าเกษตรกรที่มีความต้องการแตกต่างจาก ตอนเริ่มก่อตั้ง บทบาทของ ธ.ก.ส. ในแต่ละช่วงมีความแตกต่างกัน

ที่ผ่านมาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการ ดำเนินงานและการ บริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยระดม ทรัพยากร ในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการ ให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (On Demand Business) และสามารถ แข่งขัน กับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดโครงการและกิจกรรมมากมายเพื่อเสริมสร้างและ

สนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ สูงสุด โครงการสำคัญที่มีส่วนช่วยในการปรับปรุงโครงสร้างของธนาคารก็คือ โครงการพัฒนา คุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับกลางและระดับล่างและเป็นการ เสริมสร้างภาพพจน์ของธนาคารให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเงื่อนไขในตัวผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวและเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาจึงมุ่ง ศึกษากลุ่มตัวอย่างของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวเพื่อผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวและสาขาอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปและสอดคล้องกับนโยบายในการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบันและในอนาคต

คำถามการวิจัย

1 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวและสาขาอื่นๆ มากยิ่งขึ้น

สมมติฐาน

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวแตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากร
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวอยู่ในระดับมาก

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว” มีแนวคิด ทฤษฎี และบททวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

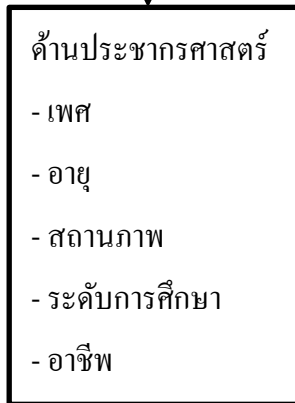
1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality Concept)
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ
3. ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า
4. ทฤษฎีความต้องการของ เอ.เอช มาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ประวัติความเป็นมาขององค์กร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

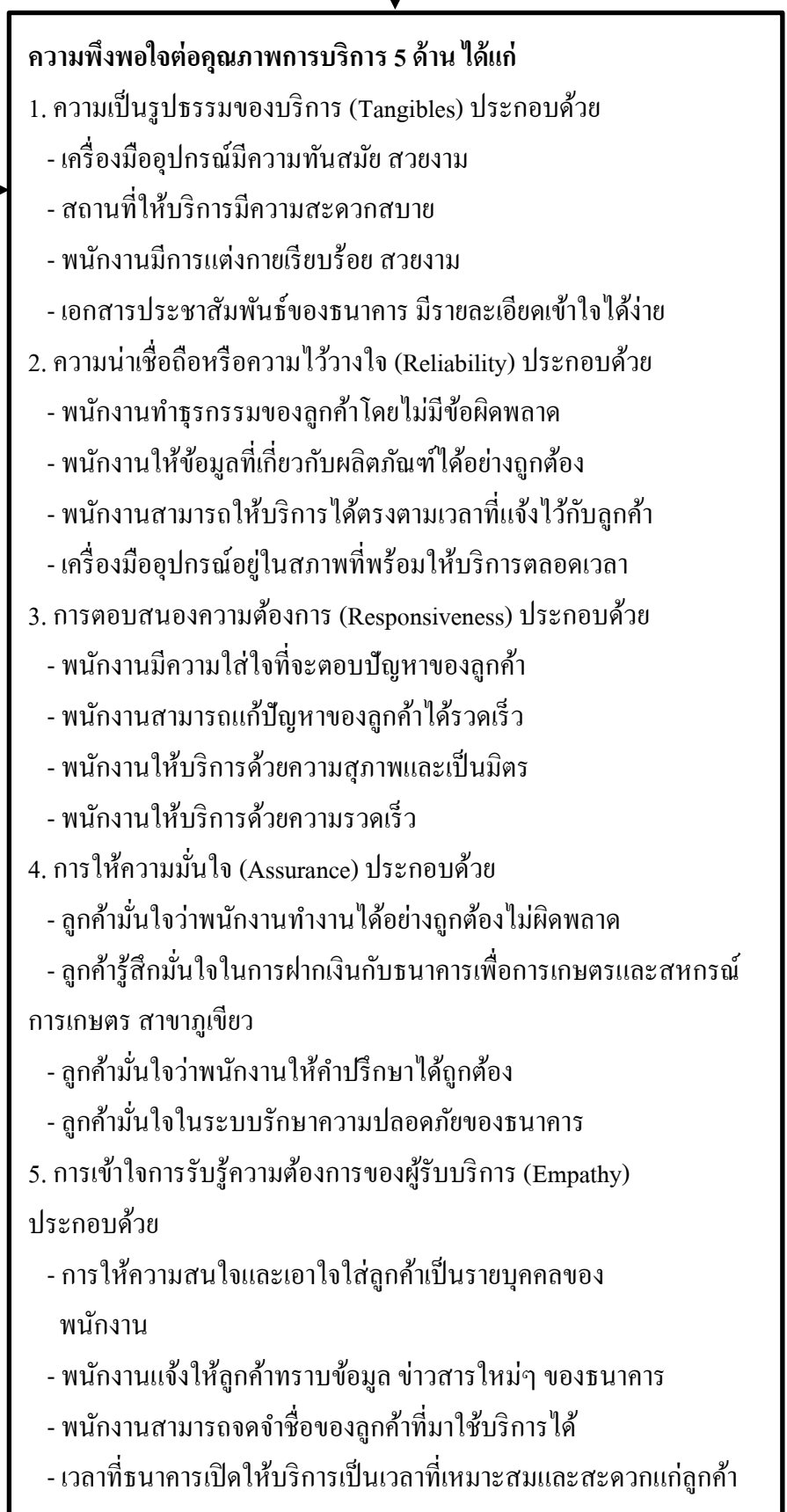
กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว 5 ด้าน ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)
 - 2.2 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)
 - 2.3 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
 - 2.4 การให้ความมั่นใจ (Assurance)
 - 2.5 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

ตัวแปรต้น (X)



ตัวแปรตาม (Y)



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไป วิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้คือ

1. แหล่งที่มาของข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปของการตอบแบบสอบถามของ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ซึ่งจากการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะได้จำนวน แบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 290 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าและเก็บรวบรวม ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบเอกสารอันได้แก่ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์

2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว มี จำนวนทั้งสิ้น 1010 ราย

2.1. ขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดจำนวนตามค่าสัดส่วนของประชากรจากสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ผลการคำนวณ พบว่า จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,010 ราย ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง (n) เป็นจำนวน 290 ตัวอย่าง

2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง มีรายละเอียดการดำเนินการคัดเลือกตัวอย่าง ดังนี้

2.1 โดยเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 ราย

2.2 การคัดเลือกตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เฉพาะลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)
- 2.2 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2.3 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- 2.4 การให้ความมั่นใจ (Assurance)
- 2.5 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว เป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยยึดแบบสอบถามของ Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994) ที่ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพ การให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วยปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ใช้ใน แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การออกแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นการสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended questions) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว คำถามส่วนนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้ศึกษาใช้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระเพื่อพิจารณาและปรับปรุง แบบสอบถามให้สมบูรณ์ ด้านคุณภาพเนื้อหา ความเที่ยงตรง และสำนวนภาษาที่ใช้ให้ถูกต้อง จากนั้นนำไปจัดพิมพ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. การทดสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบ วิเคราะห์ความสอดคล้องข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญให้ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์ความสอดคล้องข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว 3 คน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00

2. นำแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว นำไปทำการทดสอบผู้ให้บริการจำนวน 30 คน ที่ไม่ได้เป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยการหาค่า Cronbach Alpha ได้ค่า 0.84

6. วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

6.1 ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา จากโครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เรียนผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภูเขียว ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

6.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลลักษณะ ส่วนบุคคล และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว

2. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ในการศึกษานี้มีสมมติฐานในการศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ต่างกัน ซึ่งแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ เกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว เฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

2. ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 ลูกคามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวแตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากร

3.1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.3.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.4.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.5.5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.6.6 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว ไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.2 ลูกคามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียวอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ภูเก็ต ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับ จากตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ พนักงานสาขาสวนภูเก็ต ต้องร่วมมือกันเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนารูปแบบการบริการด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ศึกษาจึงขอ เสนอแนวทางปรับปรุงเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการดังนี้

1. จากข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการซึ่งมีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ , ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ น้อย กว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป ซึ่งช่วงอายุน้อยกว่า 40 ปี มีจำนวนคิดเป็น 6.30% ของ จำนวนผู้มาใช้บริการทั้งหมด ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญในความต้องการของบุคคลกลุ่ม ดังกล่าวมากขึ้น ว่าต้องการการบริการอย่างไรจากธนาคาร เน้นสร้างความเชื่อมั่นในการทำงาน การให้ข้อมูลอย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และทั้งสร้าง ความสัมพันธ์และเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลให้มากขึ้น เช่น ช่วงอายุที่ต่ำกว่า 40 ปี นั้นเป็นวัย ทำงานที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และต้องถูกต้องในการทำธุรกรรม พนักงานต้องให้ความสำคัญให้บริการลูกค้ากลุ่มที่อายุกว่า 40 ปี มากขึ้น

2. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ มากกว่าอาชีพด้านอื่น แต่ด้วย กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาส่วนมากจะเป็นเกษตรกร มีจำนวนถึง 72.80% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่ทำการศึกษาประกอบอาชีพเกษตรกรการจัด โปร โมชั่น หรือผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร มาก ขึ้น เน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มอาชีพดังกล่าว เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มาใช้ บริการจำนวนมากในพื้นที่ที่สาขาฯ เปิดให้บริการ

3.ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ธนาคารควรจัดให้มี การอบรมด้านการให้บริการให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ และเห็นคุณค่า ความสำคัญของการบริการที่มีต่อลูกค้า เช่น พนักงานควรให้การบริการและให้การ ต้อนรับด้วยความเสมอภาคในการบริการ พนักงานควรให้ความช่วยเหลือติดต่อและการใช้บริการ ต่างๆ มีการจัดคิวในการให้บริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรสร้างความประทับใจหรือ ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น การทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่ก้าวแรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำการของ ธนาคารว่าเขาได้รับการต้อนรับอย่างเต็มใจด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการพนักงานของ ธนาคารพยายามให้บริการที่ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้พนักงานยังต้องเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ต้องตั้งใจฟังความ คิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าด้วยความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพยายามอย่าสร้างความ เข้าใจผิดให้เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและพนักงาน เป็นต้น

4. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ธนาคารต้องสร้างความน่า เชื่อมั่น ให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ว่าธนาคารสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เน้นปรับปรุง เครื่องมือและ อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา ทำงานได้โดยไม่มี ความผิดพลาด รวมถึงการพัฒนา บุคลากรของธนาคาร ให้มีความรู้สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของ ธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด

5. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับ คุณภาพ บริการด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ธนาคารควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับลูกค้า ที่นั่งรอเพียงพอมิบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ใน การให้บริการ มีการบริการที่ เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมี ระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ครอบคลุมกับทุกความต้องการ

6. คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ธนาคารควรมีระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว มาก ขึ้นและมี การพัฒนาระบบงานในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ ไม่มีข้อผิดพลาด สามารถ ตรวจสอบได้ ตลอดจน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่อรูปแบบการให้บริการประเภทต่างๆ มีการ ฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญในการทำงาน ไม่เกิดข้อผิดพลาด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มา ใช้ บริการ

7. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึง พอใจมากที่สุด ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูเขียว จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ลูกค้า รู้สึกพึงพอใจในการที่พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหา หรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ธนาคารต้อง เน้นการ อบรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการและเห็นคุณค่าความสำคัญของการบริการที่ดีต่อลูกค้า ให้บริการด้วย ความจริงใจเพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้ นำมาซึ่งความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นไปต่อ เพื่อ การนำมาใช้บริการ และการบอกต่อถึงคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าในอนาคต

บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณิต คงหัสดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมือง และเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิราภรณ์ พลสุวัฒน์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). กรณีศึกษา สังกัดภาคนครหลวง 4. กรุงเทพฯ : การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- นิตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและตลาดบริการ (Service Marketing and Management กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ (Service Marketing). กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). การจัดการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุชยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตจำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์
- เรืองอุไร วรรณโก. (2547). การประเมินการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราด ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้าน อพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สัญญา กาญจนสุนทร. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th/Thai/Financialinstitutions/Website/F1/Pages/instList.aspx> (25 กุมภาพันธ์ 2555)
- สุวัฒนา ไนเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น. พิมพ์ลักษณ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (254). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England: Oxford University.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper&Row
- Mullins, L. T. (1985). **Management and orgnisationalbehaviour**. London: Pitman Publishing
- Parasuraman, A. Zeithaml, and Berry LL.(1994). "Alternative scale for Measuring ServiceQuality: A Comparative Assessment Based on Phychometric and Diagnostic Criteria" Journal of Retailing.
- Wolman, B. B. (1973) **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York: Van Norstrand.