

**พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้ายธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส
Service Behavior and Satisfaction on The Service Of Bank for Agriculture and
Agricultural Cooperatives, Waeng Branch, Waeng, Narathiwat.**

นายสรวิทย์ สามานัง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ในด้านต่าง ๆ 4
ด้านดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร กลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ คือ ลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาเวียง อำเภอ
เวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์
ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ independent sample t-test และOne
way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

1.ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-59 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

2.การใช้บริการในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ
09.00-11.00 น. และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ยมากที่สุด คือ 1-3 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการหลัก
ที่มาติดต่อส่วนใหญ่ คือ บริการ ฝาก-ถอนโดยมีเหตุผลสำคัญที่สุดที่เลือกใช้บริการ คืออยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน สะดวก
เป็นจำนวนมากที่สุด

3.ความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการ
ให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารก็อยู่ในระดับมาก
เช่นเดียวกัน

4.ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน
การใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการด้าน วันที่
มาใช้บริการบ่อยที่สุด แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
คำสำคัญ พฤติกรรม, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

This research is an emphasis on the study of Service Behavior and Satisfaction on The Service OF
Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Waeng Branch, Waeng, Narathiwat province in 4 aspects
as: service, service staff, the bank's work area and information. The sampling group was the bank's general

customers who visited for banking service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Waeng Branch, Waeng, Narathiwat province of a total 400 people. The survey questionnaire was used as a surveying tool to gather the customer satisfaction data. The statistic being used to analyze included percentage, average score, Standard Deviation, Analysis of Differences by t-Test And One-Way ANOVA.

Findings are as follows:

1. Most of the customers were Female, aged between 40-59 years, most have education at high school level. And their career were general employment. The average personal income per month was less than or equal to 5,000 baht.
2. They mostly used of the service on Monday and 9.00 – 11.00 AM. And the average number of services was 1-3 times per month. The most important reason for choosing to use the service was near the home / office and for convenient.
3. Total satisfaction with the service is at a high level. And when separated by 4 different aspects: Service, The service staff, Location / Facilities And Information is at the same level.
4. Users with different demographic characteristics, age and education Having different satisfaction in using the service with statistical significance at the level of .05 and users who have behavior in using the service with the most frequently used days are different. The satisfaction of using the service varies significantly at the level of .05.

Keyword Behavior, Satisfaction

บทนำ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยหลายๆแห่งได้เริ่ม ททยอยปิดสาขาและลดจำนวน พนักงานลง โดยแนวโน้มสาขาของธนาคารปัจจุบันนี้จะปรับเปลี่ยนไปตามรูปแบบพฤติกรรมของลูกค้าและผู้บริโภค โดยอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนถ่ายสาขา Physical ไปสู่สาขา Digital ในรูปแบบของโมบายแบงก์กิ้ง เช่นเดียวกับการ ฝากหรือถอนเงินสด การจ่ายบิลชำระค่าสินค้า หากปริมาณการทำธุรกรรมบนสาขามีน้อยลง ก็มีความเป็นไปได้ที่จะ ยกเลิกการให้บริการ แต่สิ่งเหล่านี้ พฤติกรรมลูกค้าจะเป็นผู้กำหนด เช่น สาขาหากเปิดไว้และไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ก็ต้องปิดลง ซึ่งเป็นเรื่องปกติ อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีลูกค้าบางกลุ่มที่ยังคงคุ้นชินกับการเดินเข้าสาขาตามปกติ กลุ่ม ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ กลุ่มผู้ที่อยู่ห่างไกลจากความเจริญ ปัญหาการเข้าถึงของเทคโนโลยี กลุ่มที่ยังไม่ไว้วางใจและเชื่อใจการทำธุรกรรมออนไลน์ กลุ่มที่ยังให้ความสำคัญกับการถือเงินสด เป็นต้น ดังนั้นการ ให้บริการของธนาคารในรูปแบบเดิมจึงยังมีความจำเป็นและต้องให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อและเข้าใช้ บริการ

จังหวัดนราธิวาสเป็นหนึ่งในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งยังประสบปัญหาในเรื่องของความไม่สงบในพื้นที่ แต่ก็มีช่องทางในการทำธุรกิจต่างๆมากมาย เป็นเมืองชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย มีสภาพแวดล้อมอันอุดมสมบูรณ์ มีสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆมากมาย ทั้งยังได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐในนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้ โดยในปัจจุบันนราธิวาสมีประชากรราว 796,239 คน ซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 48.66 และมีประชากรที่เป็นมุสลิมอยู่ถึงร้อยละ 83 โดยประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 80.4 ใช้ภาษามลายูปัตตานี (จังหวัดนราธิวาส,

ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561. จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดนราธิวาส#สังคมและวัฒนธรรม>) โดย ประชากรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำ ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีมีน้อย การใช้บริการทางการเงินต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องไปติดต่อที่ธนาคารโดยตรง โดยให้พนักงานของทางธนาคารเป็นผู้ที่แนะนำและให้บริการเป็นหลัก พนักงานธนาคารจึงยังมีความจำเป็น ซึ่งสวนทางกับปริมาณของพนักงานทั้งระบบที่ลดลงตั้งนั้นจากลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีความเฉพาะและแตกต่างจากจังหวัดอื่นๆนี้ การให้บริการของธนาคารจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับภาพลักษณ์ และกระบวนการทำงาน และการให้บริการรวมถึงการสื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างและเหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสถาบันระดับชาติ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตรปี พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งดังนี้

- 1) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรสำหรับการ
- 2) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์
- 3) ดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือการบริหารจัดการหรือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน บุคคล กลุ่มบุคคล หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตของเกษตรกร หรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการตลาด การผลิต การแปรรูป และการลงทุน หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตหรือมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ

- 4) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน”

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแว้งเป็นสาขาหนึ่งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ตั้งอยู่ที่ 169/65 ม.2 ต.แว้ง อ.แว้ง จ.นราธิวาส เป็นสาขาที่เปิดทำการเป็นลำดับที่ 693 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) มีพนักงานทั้งหมด 16 คน แบ่งเป็นฝ่ายบริหาร 4 คน แผนกสินเชื่อ 4 คน แผนกการเงิน 4 คน แผนกธุรการ 4 คน มีเคาน์เตอร์ให้บริการ 10 ช่อง โดยแบ่งเป็น Hight Counter 4 ช่อง, Low Counter 1 ช่อง, ช่องบริการทางด้านสินเชื่อ 5 ช่อง มีลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ย 300-400 คนต่อวัน ซึ่งสาขาได้จัดที่นั่งรอคอยการรับบริการประมาณ 60 ที่นั่ง และมีเครื่อง ATM ให้บริการ 1 เครื่อง เครื่องปรับสมุดจำนวน 1 เครื่อง สำหรับบริการที่เปิดให้บริการ ได้แก่ ด้านการรับฝาก-ถอน ด้านสินเชื่อ รับชำระค่าสินค้า บริการต่างๆและด้านอื่นๆของธนาคาร ซึ่งลูกค้าในจังหวัดนราธิวาสส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร อีกทั้งทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแว้ง ยังได้รับหน้าที่ในการดูแลเงินยังชีพคนชรา เงินยังชีพคนพิการ ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ ยังต้องใช้บริการที่ธนาคารโดยตรง ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแว้งเล็งเห็นความสำคัญในด้านนี้ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กรใหม่ ตลอดจนปรับปรุงยกระดับศักยภาพบุคลากรในองค์กร ปรับกระบวนการทำการ

ทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นปรับทัศนคติการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า การจะรักษาลูกค้าไว้ได้นั้นเราต้องมีการปรับปรุง พัฒนารูปแบบและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส
- 2.ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อ.แวง จ.นราธิวาส
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
- 4.เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

- 1.ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน
- 2.ผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าผู้มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส
2. ด้านพื้นที่การวิจัย คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส
3. ระยะเวลาในการศึกษาคือระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2561
4. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้
ตัวแปรอิสระ
 - 1.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน
 - 2.พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ได้แก่ วันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย ประเภทบริการหลักที่มาติดต่อ และเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแขวง
อำเภอเวียง จันทนาธิวาส ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้า
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแขวง อ.เวียง จ.นราธิวาส
2. ธนาคาร สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการ
เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Defined) มีการให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้ มาและการใช้
สินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายความว่ารวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งมาก่อนอยู่แล้วและเป็นสิ่งที่มีส่วนในการกำหนดให้
เกิดการกระทำดังกล่าว (ธงชัย สันติวงษ์, 2535 อ้างจาก ชัยณรงค์ ทราญคำ, 2552, หน้า 8)

จรัสพันธ์ สิทธิเจริญ (2550, หน้า 131) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการซื้อหรือการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมของเขาคำตอบที่ได้จะช่วย
ให้นักการตลาดจัดกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ซึ่งคำถามที่ช่วย
ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ได้แก่

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงลักษณะกลุ่มเป้าหมาย
(Occupants)
2. ผู้บริโภคซื้อหรือใช้บริการอะไร (What does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ทำให้ทราบถึงสิ่งที่
ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Object) หรือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการ (Product or Service)
3. ผู้บริโภคซื้อหรือใช้บริการที่ไหน (Where does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงแหล่งหรือ
ช่องทางที่ผู้บริโภคไปซื้อหรือเลือกใช้บริการ 4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ (Who participates in
buying?) เป็นคำถามที่ทราบถึงบทบาทขององค์การ (Organizations) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ
ประกอบด้วย ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้
5. ผู้บริโภคซื้อหรือใช้บริการเมื่อใด (When does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงโอกาสในการ
ซื้อ (Occasions) ช่วงเดือนใดของปี เทศกาล โอกาสพิเศษ วันหยุด เวลาว่าง
6. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อหรือใช้บริการ (Why does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงวัตถุประสงค์
ในการซื้อ (Objectives) ที่ผู้บริโภคซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อสนองความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจซึ่ง
ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยเฉพาะบุคคล
7. ผู้บริโภคซื้อหรือใช้บริการอย่างไร (How does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงขั้นตอนใน
การตัดสินใจซื้อ (Operations or buying process) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ปัญหาหรือความต้องการ การค้นหาหรือ
ความต้องการ การประเมินผลพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกภายหลังการซื้อ

สรุปได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้ให้นักการตลาดค้นหาวิธีแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้อง มีความสามารถในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ช่วยในการพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) Phillip Kotler (อ้างจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 53) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค (customersatisfaction) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังสามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมายนี้

1. ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยยึดหลักตามแนวคิดของนักการตลาดโดยจะพบว่าได้มีการนิยามในเรื่องของความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ความหมาย ดังนี้ โดยความหมายแรกจะมองโดยการยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักโดยได้มีการให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมด ของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” ส่วนอีกความหมายหนึ่งจะยึดสถานการณ์ในการซื้อเป็นหลักโดยได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” ซึ่งแนวคิดนี้นั้นเป็นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์โดยมักพบในงานวิจัยการตลาด หรือหากจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอบริการ หรือผลิตภัณฑ์ ต่างๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แนวคิดเรื่องการบริการ

ดวงรัตน์ เรื่องศิลปวิไล (2542, หน้า 13) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจาก องค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและคุณภาพอยู่อย่างสม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นหรือเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมตามที่ได้อ้างมาแล้วข้างต้น
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ
3. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

4. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน เป็นความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤษ สิงหรรกิจ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ด้านคุณภาพผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านการสร้างบรรยากาศงานบริการ และด้านการให้บริการทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยพบว่าลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในเรื่องรายได้ อายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่รับบริการจากธนาคารขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าธนาคารขนาดย่อมมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าลูกค้าธนาคารขนาดกลางและขนาดใหญ่

ชัชชนา หิรัญสุนทร (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. สังกัดประจำสำนักงานภาค 1 พบว่า เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนธุรกรรม ที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งธนาคารอาจต้องจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และในส่วนของธุรกรรมที่ลูกค้าเข้ามาใช้น้อยที่สุดคือทางด้านสินเชื่อ ธนาคารอาจต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าทราบมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ควรศึกษาหาวิธีการจูงใจเพื่อให้ลูกค้าที่เป็นลูกค้าเก่ายังคงอยู่ และเพื่อให้ได้ลูกค้าฐานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ที่มาใช้บริการ ในช่วงวันและเวลาทำการของธนาคาร 9.00 – 15.00 น.จำนวน 400 ตัวอย่างซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรและทำการสุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 8-19 ธันวาคม 2561โดยใช้เวลาในการเก็บตัวอย่างเป็นระยะเวลา 10 วันทำการธนาคาร โดยทำการเก็บตัวอย่าง 7 ตัวอย่าง/ชั่วโมง นั่นคือทำการสุ่มตัวอย่างทุก ๆ 9 นาทีต่อ 1 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในรูปแบบ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะของประชากรศาสตร์ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามแบบให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส ได้แก่ วันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย ประเภทของบริการหลักที่มาติดต่อ และเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามแบบให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับจากน้อยไปมาก ตามวิธีของลิเคิร์ท (Five-Point Likert Scales)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ประเมินความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha coefficient) ซึ่งได้ค่าอัลฟา 0.967 จากตัวอย่าง 40 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อหาข้อมูลดังนี้

1. การแจกแจงความถี่(frequency)และร้อยละ(percentage)เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส
3. Independent Sample T-test สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส ตามตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการนาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส
4. One ways Analysis of Variance สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส ตามตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการนาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส กรณีที่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส ตามตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้านาคาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภแอ่ง จังหวัดนราธิวาส กรณีที่ลักษณะมีมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.0 ประกอบอาชีพหลักกับจ้างทั่วไปเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 และส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.3

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มาใช้บริการบ่อยที่สุดในวันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือเวลา 9.00 – 11.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.8 และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ยสูงสุดที่ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.5 ประเภทบริการที่มาติดต่อส่วนใหญ่ คือการฝาก – ถอน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนเหตุผลสำคัญที่สุดที่เลือกใช้บริการ คืออยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน สะดวก คิดเป็นร้อยละ 45.3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกันพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการด้าน วันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

1.ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพอใจโดยรวมในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้อาจเกิดจาก ประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าที่มีอายุมาก ก็จะมีประสบการณ์ในการใช้บริการที่มากกว่า จนนำไปสู่การเปรียบเทียบ โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์สิริ หรรณกิจ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยพบว่าลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในเรื่องรายได้ อายุ และระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ Gronroos (อ้างจาก วิชัย เชื้อมวรา

ศาสตร์, 2546, หน้า 45) ที่กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ(experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (total perceived service quality)

2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพอใจโดยรวมในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภอบาง จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการรวม และด้านข้อมูลข่าวสารรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้อาจเกิดจาก ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกนึกคิด การรับรู้ หรือระดับความคาดหวังในการใช้บริการธนาคาร ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Phillip Kotler (อ้างจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 53) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ส่วนทางด้านเพศ อาชีพหลัก และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชชนา หิรัญสุนทร (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. สังกัดประจำสำนักงานภาค 1 พบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนธุรกรรม ที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้ใช้บริการที่มีวันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)สาขาแอ่ง อำเภอบาง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกรวม และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้อาจเกิดจาก ความสะดวกของผู้รับบริการในแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากัน ทำให้มีช่วงเวลาในการมาใช้บริการไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ให้างสรรพสินค้าภายใต้กรอบแนวคิด สรุปปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ คือ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาการให้บริการ วันที่ให้บริการเป็นประจำและประเภทของบริการที่ใช้ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความถี่ในการใช้บริการ ต่อเดือน สอดคล้องกับ Gronroos (อ้างจาก วิชัย เชื้อมวรศาสตร์, 2546, หน้า 45) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง(expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (experienced quality)เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (total perceived service quality)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยจึงสามารถนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ธนาคารควรจัดพนักงานให้บริการที่เคาน์เตอร์ติดต่อฝาก-ถอน ให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากในวันจันทร์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้แล้ว ลูกค้าส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน ฉะนั้น ธนาคารจึงควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM ตามจุดต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อเพิ่มความ

สะดวกให้กับลูกค้า และลดจำนวนลูกค้าที่จะเข้ามาติดต่อในสำนักงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการได้รับรายได้ค่าธรรมเนียมจากการทำบัตรและการใช้บริการบัตร ATM อีกด้วย นอกจากนี้ยังอาจเพิ่มสาขาย่อยไปยังจุดที่เพิ่มโอกาสจะมีลูกค้าเข้าถึงบริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เช่น การเปิดให้บริการสาขาย่อยในอำเภอสุคริพ ซึ่งยังไม่มีสาขาทำให้ลูกค้าจากอำเภอสุคริพ ต้องเข้ามาใช้บริการที่สาขาแวง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าเหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ คือ ใกล้บ้าน ที่ทำงาน สะดวกในการเดินทาง ดังนั้นการเพิ่มสาขาจะเป็นการเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ และช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าด้วย

2. ด้านพนักงาน ธนาคารควรเพิ่มการอบรมในเรื่องภาษาท้องถิ่นให้พนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มการฝึกอบรมในเรื่องการบริการเพื่อให้พนักงานเกิดความใส่ใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังควรกำหนดให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการที่มีคุณภาพก็จะเพิ่มโอกาสในการที่ลูกค้าจะตกลงทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารต่อไป

3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ธนาคารควรจัดหาที่นั่งสำหรับรอรับการบริการให้เพียงพอ จัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ และควรขยายพื้นที่ลานจอดรถหรือหาที่สำหรับจอดรถเพิ่มเติมไว้สำหรับให้บริการลูกค้า

4. ด้านข้อมูล/ข่าวสาร จากผลการวิจัย ธนาคารควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ โดยในป้ายประชาสัมพันธ์นั้นจัดให้มีข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน และเผยแพร่ข้อมูลอย่างรวดเร็วให้ทันต่อเวลาและเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการแต่ละประเภทอย่างเป็นสัดส่วนและอาจเพิ่มการสัมภาษณ์ลูกค้ามาประกอบด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ทราบข้อมูลและความต้องการของบริการแต่ละประเภทที่ชัดเจนเพิ่มขึ้น

2. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

3. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส กับธนาคารอื่น ๆ ในพื้นที่เดียวกันโดยใช้หัวข้อเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ ให้แก่เหล่าคณาจารย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอขอบคุณกตัญญูคุณเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบัพพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียง ผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จรสนันท์ สิทธิเจริญ. (2551). *พฤติกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชัชชนา หิรัญสุนทร. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. สังกัดประจำสำนักงานภาค 1, ปัญหา** พิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ วิทยาลัยบูรพา.
- ชัยณรงค์ ทราญคำ. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลของผู้บริโภคในจังหวัด** **ลำพูน.** ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม. เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8).** กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์เทพเนรมิต การพิมพ์.
- ดวงรัตน์ เรืองศิลป์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี** **ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ.** สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก
- ดารา ทีปะปาล. (2542). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า. (2553). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้วจังหวัด** **สมุทรสาคร.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมากร ระเบียง. (2550). **ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ** **ธนาคารออมสิน สาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พฤษ สิงหรงกิจ. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรี-อยุธยา จำกัด** **(มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 .** งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภาสกร กุลชิต. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด** **(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์-เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ** **อาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธพงศ์ ลีลาการุญ. (2550). **พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์** **รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัชลี วรภูมิ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ** **การอุดมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้แอนด์** **เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์-บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วิทยา ดำนธารังกุล. (2547). **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ.** กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภักดี, งามอาจ ปทะวานิช, เชาวลิท ประภาวนนท์,พรพิมล วิริยกุล, รังสรรค์ ประเสริฐศรี และคนอื่น ๆ. (2546). **การบริหารตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.