

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

**Customer's Satisfaction toward the Services of Bank for Agriculture and  
Agricultural Co-Operatives, Branch of Tungsong  
Nakhon si Thammarat Province**

พรภลัส สีส่วน

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ (3) เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผน แก้ไขปัญหา ปรับปรุงการบริการ และพัฒนาพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ธ.ก.ส.สาขาทุ่งสง จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย และรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อการวิจัย สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ สถิติไคสแควร์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 39 ปี มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีอาชีพ เกษตรกร/ ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท พบว่า ใช้บริการ 1 - 5 ครั้ง ในช่วงเวลาที่มาใช้บริการเวลา 12.31 - 14.30 น. ประเภทที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านการฝาก - ถอนเงิน ความพึงพอใจของลูกค้า ได้ทำการศึกษา 7 ด้าน คือ 1.ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ 2.ด้านราคา 3.ด้านสถานที่ 4.ด้านพนักงาน 5.ด้านการส่งเสริมการตลาด 6.ด้านกระบวนการบริการ 7.ด้านลักษณะทางกายภาพ

**ABSTRACT**

The purpose of this research were find out 1. Customer satisfaction with service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative,Thung Song Branch,Nakhon Si Thammarat Province2.To study customer behavior to service 3.To bring the research result to be a guideline for planning, solving problems,improve service and delolop employees to work efficiently.Informational sample group in this research is the customer who use the service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative,Thung Song Branch from 400 person from simple sampling and collect data with questionnaires to analyzed by the SPSS for research the chart is percentage,frequency,mean,standard deviation with Chi-Square

The result showed that the informants were female,30-39 years old.Education level diploma,occupation is farmers or personal business average monthly income 10,001-15,000 bath.Use of the service 1-5 times between 12.31-14.30.Type of the service is deposit-withdrawal.Customer satisfaction has studied 7 aspects 1.Product and service 2.Price 3.Location 4.Staff 5.Marketing promotion 6.Service process 7.Physical characteristics

To study satisfaction of service overall at the highest level. consider aspects were most satisfaction of staff from service with politeness, smiling, friendly, next physical characterizes for safety, for price of deposit interest rate, for location with suitable and convenient, for service especially time is appropriate and marketing promotion about notification of interest rate change, fee rate service regularly.

## บทนำ

ในภาวะที่เศรษฐกิจของโลกกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในกิจการ การติดต่อสื่อสารกระจายไปทุกหนแห่งทั่วโลก ดังนั้น ความต้องการใช้เงินลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ ย่อมเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารจึงจัดว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ว่าเรื่องใดล้วนต้องพึ่งพาธนาคารอันเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญ เพราะธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ ธนาคารเปรียบเสมือนเสาหลักต้นหนึ่งของเศรษฐกิจทั้งระบบ ซึ่งเป็นหลักที่มั่นคงและอำนวยทุนเกื้อหนุนเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตขึ้น มีบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ และยังมีหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ออมและผู้ลงทุน ธนาคารจึงเป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่มีการแข่งขันกันสูง และมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ จากการเปิดตัวของธนาคารพาณิชย์รายใหม่ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และการแข่งขันการบริการทางการเงินให้มีการบริการครบวงจรมากขึ้น

ดังนั้น ในปัจจุบันสภาพการแข่งขันในระบบธนาคารและสถาบันการเงินต่าง ๆ ทวีความรุนแรงมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และด้านการให้บริการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างทันท่วงทีซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันในด้านการบริการให้สูงขึ้น อีกทั้งทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการตัดสินใจมากขึ้น ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ธนาคารอยู่รอดได้ก็คือ “คุณภาพของการให้บริการ” (Service Quality) คือ การสร้างความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า รวมถึงธนาคารจำเป็นต้องมีการสร้างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) และกระตุ้นให้ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการ (Customer Retention) ตลอดจนสร้างให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีกับการใช้บริการ (Customer Loyalty) ตลอดไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพ หรือการดำเนินงานของเกษตรกร ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบท ด้วยภารกิจที่มุ่งเน้น “ธ.ก.ส.ให้มากกว่าสินเชื่อ เพื่อพัฒนาชนบท” ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในเชิงรุก ทั้งทางด้านการบริหารและการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนของสังคม โดยเฉพาะสังคมชนบท เพื่อให้เกษตรกรซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงและพึ่งพาตนเองด้วยโครงการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและสร้างจิตสำนึกให้พร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอและเกิดความพึงพอใจตลอดจนได้ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาฐานและเพิ่มจำนวนลูกค้าของธนาคารให้คงอยู่และเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต ดังนั้น จึงเห็นสมควรศึกษาถึงพฤติกรรมในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อการปรับปรุงพัฒนา เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการ และการบริหารของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยวิธีการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย จากลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2561 - 15 มกราคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 11,000 ราย (โดยมีผู้มาใช้บริการประมาณ 1,375 ราย/สัปดาห์) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดจำนวนตามค่าสัดส่วนของประชากรจาก สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (11,000 ราย)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง หรือที่ยอมรับได้ (0.05)

วิธีการคำนวณ

$$n = \frac{11,000}{1 + 11,000 (0.05)^2}$$

$$n = 385.96 \text{ หรือ } 386 \text{ ราย}$$

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2561 - 15 มกราคม 2562 ผลการคำนวณ พบว่า จากจำนวนประชากรประมาณ 11,000 ราย ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน +5 ได้กลุ่มตัวอย่าง (n) เป็นจำนวน 386 ตัวอย่าง และผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมอีก 14 ราย รวมเป็นจำนวน 400 ราย

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจาก ตำราเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ที่ตรงกับคุณลักษณะของตนเอง ประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเอง ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการมาใช้บริการจากที่ผ่านมา ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และประเภทการบริการที่มาใช้บริการบ่อย

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการส่งเสริม

การตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1932: 16-20) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน เป็น 5  
ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

### วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปของการตอบแบบสอบถามของ  
ลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดย  
มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและรายละเอียดของแบบสอบถาม รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยให้  
กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบ

2. แจกแบบสอบถามและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะได้จำนวน  
แบบสอบถามจนครบตามจำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลทุกวัน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2561 –  
มกราคม 2562

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม  
เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วย  
คอมพิวเตอร์และตามระเบียบวิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage : %) สำหรับวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับ วิเคราะห์ระดับ  
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขา  
ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. การทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ สถิติไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อใช้ในการ  
ทดสอบความสัมพันธ์

### ผลการวิจัย

#### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
(ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.30 และเป็นเพศชาย คิดเป็น  
ร้อยละ 45.80 มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 อายุตั้งแต่ 40 ปี  
ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.50 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.80 มีการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา คิด  
เป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ ปริญญาตรี/สูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็น  
ร้อยละ 5.50 และต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีอาชีพ เกษตรกร/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็น

ร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.50 และมีเพียงร้อยละ 1.00 เท่านั้น ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีเพียงร้อยละ 2.00 เท่านั้น ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความถี่ในการมาใช้บริการในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มา 1-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.50 และรองลงมาคือ มา 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.50 ความถี่ในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาเวลา 12.31 – 14.30 น. คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาคือ เวลา 10.31 – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.30 และมี เวลา 08.30 – 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีเพียงร้อยละ 5.50 เท่านั้น ที่มาเวลา 14.31 – 16.30 น. ความถี่ในประเภทที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่เป็นด้านฝาก – ถอน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือ ด้านบริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และด้านชำระค่าสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีเพียงร้อยละ 0.30 เท่านั้น ที่มาทำประกันภัยต่าง ๆ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มผู้บริโภคมมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านได้ให้ความสำคัญต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้านแล้ว พบว่าปัจจัย ด้านพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ กลุ่มผู้บริโภคมมีความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก เช่น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ สลากออมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ เช่น สินเชื่อเพื่อการลงทุน สินเชื่อเงินด่วน และ การให้บริการด้าน ฝาก ถอน โอน ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วน การให้บริการด้านสินเชื่อ และ การให้บริการเครื่องถอนเงิน (ATM) เครื่องฝากเงิน (CDM) เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ด้านราคา กลุ่มผู้บริโภคมมีความพึงพอใจ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราค่าธรรมเนียมการบริการ เช่น การโอน อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ด้านสถานที่ กลุ่มผู้บริโภคมมีความพึงพอใจ ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทาง และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วนความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร เช่น เบอร์โทรศัพท์ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ด้านพนักงาน กลุ่มผู้บริโภคมมีความพึงพอใจ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง พนักงานแต่งกายสุภาพ น่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วน พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มผู้บริโภคมมีความพึงพอใจ การแจ้งข่าวสารด้านการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมบริการ อย่างสม่ำเสมอ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารธนาคาร และ การแจกของสมนาคุณแก่ลูกค้า เช่น กระปุกออมสิน ร่ม ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยทางตรง เช่น ออกพบลูกค้าถึงบ้าน แจงข้อมูลทางโทรศัพท์ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

6. ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วน ระยะเวลาในการรอคิวการให้บริการเหมาะสม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการมีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าขณะรอรับการบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ wifi ความสะอาด และการตกแต่งอาคารสถานที่ และ การรักษาความปลอดภัย ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วน ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยรวม เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน

## การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา อาชีพ เกษตรกร/ ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

2. ผลการศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนใหญ่ ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาใช้บริการ 1-5 ครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เวลา 12.31 – 14.30 น. ประเภทที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านฝาก-ถอนเงิน

3. ผลการศึกษาข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน ด้านพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก เช่น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ สลากออมทรัพย์ และ การให้บริการด้าน ฝาก ถอน โอน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความทันสมัย หลากหลาย เหมาะสมสำหรับลูกค้าทุกระดับ และสอดคล้องกับภาวะของตลาดอยู่ตลอดเวลา ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของทางธนาคาร

2. ด้านราคา กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราค่าธรรมเนียมการบริการ เช่น การโอน อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิต และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความเหมาะสม คู่ค้ากับบริการที่ลูกค้าได้รับ

3. ด้านสถานที่ กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทาง และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก และมีที่จอดรถเพียงพอสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เป็นจำนวนมาก

4. ด้านพนักงาน กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในด้านพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และพนักงานแต่งกายสุภาพ น่าเชื่อถือ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานมีมารยาทและความสุภาพ มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เนื่องจากธนาคารได้มีการจัดอบรมพัฒนาและเสริมสร้าง ความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเป็นระยะ ๆ สามารถชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเต็มใจ ประกอบกับพนักงานมีการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่เหมาะสม สุภาพ และสะอาด

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในด้านการแจ้งข่าวสารการเปลี่ยนแปลง อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมบริการ อย่างสม่ำเสมอ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารธนาคาร และการแจกของสมนาคุณแก่ลูกค้า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของธนาคาร ได้มีการเผยแพร่ให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างทันสมัย ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการแจกของรางวัล เป็นประจำในโอกาสสำคัญๆ เช่น ปีใหม่ วันเกิด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

6. ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการ ทำให้พนักงานสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในการรักษาความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าขณะรอรับการบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ wifi เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการมีความทันสมัย ความสะอาดและการตกแต่งอาคารสถานที่ ที่นั่งรอรับการมีเพียงพอ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารได้มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อมาคอยดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก และมีการจัดมุมน้ำดื่ม โทรทัศน์ มีสัญญาณ wifi และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้บริการ มีการออกแบบและตกแต่งสถานที่สวยงาม รวมทั้งมีที่นั่งรอรับการมีเพียงพอ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการและการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านการพัฒนาประเภทบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับลูกค้าประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มักใช้บริการในช่วงเวลา 12.31 – 14.30 น. ฉะนั้น ธนาคารควรจัดพนักงานให้บริการที่เคาน์เตอร์ติดต่อฝาก-ถอน ให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า และลดจำนวนลูกค้าที่เข้ามาติดต่อในสำนักงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการได้รับรายได้ค่าธรรมเนียมจากการทำบัตรและการใช้บริการบัตร ATM อีกด้วย

2. ด้านพนักงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของความพึงพอใจในด้านพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพ น่าเชื่อถือ พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ฉะนั้น ธนาคารจึงควรเพิ่มการอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อให้พนักงานเกิดความใส่ใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น อีกทั้งควรให้พนักงานศึกษารายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อ

จะได้ให้รายละเอียดหรืออธิบายลูกค้าให้เข้าใจได้ เมื่อลูกค้ามีความเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว ก็จะเพิ่มโอกาสในการที่ลูกค้าจะตกลงทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารต่อไป

3. ด้านการพัฒนาประเภทบริการหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จากผลการวิจัย พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะมาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน ฉะนั้น ธนาคารอาจส่งเสริมให้ลูกค้าได้ทำบัตร ATM เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และเป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM อีกด้วย อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาเรื่องจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

นอกจากนี้แล้วยังพบว่า จากการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทฝาก-ถอน ดังนั้น ธนาคารอาจเพิ่มการประชาสัมพันธ์รายละเอียดผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อหรือบัตรเครดิตให้ลูกค้าได้รับทราบ เนื่องจากเงินออมสินเชื่อหรือบัตรเครดิตมีลักษณะคล้ายการเก็บออมเงินเช่นกัน ซึ่งทั้งนี้ ธนาคารจะได้ประโยชน์จากการที่ลูกค้าจากการที่ลูกค้ามีการฝากส่งเงินประเภทนี้ในระยะยาวอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะขยายสถานที่ในการวิจัยให้ครอบคลุมหลายสาขาในจังหวัดนครศรีธรรมราช จะทำให้ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ควรจะมีการวิจัยอย่างต่อเนื่อง หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารทุกด้านซึ่งจะเป็นประโยชน์กับธนาคารในการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ และประเมินผลการบริการของธนาคารในระยะเวลาที่ผ่านมา

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสาขาต่าง ๆ ในจังหวัดเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการ

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ สมจิตร์ ล้วนจำเริญ อาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัย ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่า พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการวิจัย และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่านที่ช่วยแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ สำหรับส่วนที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ จนทำให้การดำเนินการวิจัยประสบผลสำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและปรารถนาดีต่อผู้วิจัยตลอดมา

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์ใดที่จะเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแต่บิดา มารดา และบรรพคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

### เอกสารอ้างอิง

กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง . ภาคนิพนธ์ พ.บ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร



- ชุตินันท์ เชาว์เจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) . การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.(พาณิชยศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพชญาณี อัครพงศ์โสภณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (การศึกษา แบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2548). ข้อมูลสลากออมทรัพย์. กรุงเทพฯ: ธนาคาร เพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร.
- \_\_\_\_\_. (2561 ก). รู้จัก ธ.ก.ส. ประวัติการก่อตั้ง. วันที่ค้นข้อมูล 7 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.or.th>
- \_\_\_\_\_. (2561 ก). รู้จัก ธ.ก.ส. วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม. วันที่ค้นข้อมูล 7 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.or.th>
- \_\_\_\_\_. (2561 ก). รู้จัก ธ.ก.ส. ผลิตภัณฑ์และบริการ. วันที่ค้นข้อมูล 8 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.or.th>
- นพพร สะไบบาง. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โสภากุล, สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาและนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้า อย่างเป็นระบบ, 2561). การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561. จาก<http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะ กรรมการอาหารและ ยาต่อประชาชนผู้นำติดต่อ วิทยานิพนธ์. ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งแสงการพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).
- วราพรรณ สันทสันะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม) สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- วาสนี เสถียรกาล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.(พาณิชยศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- \_\_\_\_\_. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอเอ็นการพิมพ์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา กาลสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศป.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ . ปริญญาณิพนธ์.  
ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.ถ่ายเอกสาร.

Chaplin, J.P. (1968). **Dictionary of Psychology**. NY:Reaquin Books.

Maslow, A.H.(1970). Motivation and Personality. New York : Harper&Row

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50.