



ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

Customers' Satisfaction with Services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives
Udon Thani Branch, Udon Thani Province

อริวาส บุญจันทร์¹ มินท์ธิดา ถึงฝั่ง²

E-mail: mintitatuengfang@gmail.com

โทรศัพท์: 08-9579-0811

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the customers' satisfaction with services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Udon Thani branch, Udon Thani province. 2) to compare the customers' satisfaction with services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Udon Thani branch, Udon Thani province, according to genders, ages and education level. Sample group is customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Udon Thani branch, Udon Thani province a total of 400 people by convenience sampling. The questionnaires were used as a tool and the statistic for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA analysis of variance.

The results of the research revealed that 1) Customers' satisfaction with services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Udon Thani branch, Udon Thani province in overall were at a high level. 2) The comparison of the customers' satisfaction towards the bank service, classified by gender showed no significant

¹ นักศึกษาลัทธิสุตรบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต



difference. and 3) The comparison of the customers' satisfaction towards the bank service, classified by ages and education level, as a whole was statistically significant at a 0.05 level.

Keywords: Satisfaction, Services, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

ความเป็นมาของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นธนาคารของรัฐก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร ในการเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและครอบครัว พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูปและการตลาด เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก้าวสู่ทศวรรษที่ 6 (พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน) มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทและภาคเกษตรครบวงจร ด้วยการเป็นศูนย์กลางทางการเงินภาคเกษตรและภาคชนบท มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ใช้กระบวนการสหกรณ์ และผู้ประกอบการเป็นแกนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถภาคการเกษตรไทยเพื่อเพิ่มมูลค่าภาคการผลิตแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยกระดับเกษตรกรและทายาท เป็นการเกษตรแบบใหม่ (Smart Farmer) ให้ความสำคัญนโยบายธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Go Green) สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) และการตระหนักถึงความเป็นเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Climate Change) ทั้งนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ยังมีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมรองรับเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบทำให้การบริการหยุดชะงัก โดยมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางกู้คืนบริการให้กลับสู่ภาวะปกติได้ภายในเวลาที่กำหนด รักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าของธนาคาร ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสามารถดำเนินธุรกิจได้โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของทางการ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2566)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีลูกค้ามาใช้บริการในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้น ในการให้บริการของธนาคารแก่ลูกค้าก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และจากการที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้านั้น ธนาคารยังได้รับข้อเสนอความคิดเห็นที่สะท้อนถึงปัญหาจากลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้บริการ และจำนวนเอกสารในการทำธุรกรรมค่อนข้างมาก ทำให้ลูกค้าเสียเวลากับการรอคิวในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งธนาคารก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญกับการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยธนาคารได้ใช้เครื่องมือในการบริหารการปฏิบัติงาน การให้บริการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ตามกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter and Service Standard) เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทหน้าที่และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นมาตรฐาน และมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของธนาคารนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Cochran W.G., 1997) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งคำนวณได้ 385 คน และผู้วิจัยสำรองเพื่อความคลาดเคลื่อน 15 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
 - 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ
 - 3.2 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
 - 3.2.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
 - 3.2.2 สร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 - 3.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ
 - 3.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) พบว่า แบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ถือว่ามีความเหมาะสม



3.2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.735 ถือว่ามีความน่าเชื่อถือได้

3.2.6 นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไข แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

4.2 จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อเก็บแบบสอบถามกับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร

4.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม 2566 – 15 กันยายน 2566

4.4 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 400 ฉบับ แล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนของแบบสอบถาม พบว่ามีความสมบูรณ์และความครบถ้วนทั้งจำนวน 400 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100

4.5 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ในลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 : 121)

5.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test)

5.4 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในกรณีที่พบว่าข้อมูลมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' Method

ผลการวิจัย

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 และมีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.0

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่



ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.47$) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.33$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	p-value
ชาย	154	2.434	0.56	- 0.578	0.564
หญิง	246	0.251	0.48		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	7.303	3	2.434	9.699	0.000*
ภายในกลุ่ม	99.394	396	0.251		
รวม	106.697	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างจึงนำไปเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	\bar{x}	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		4.12	4.31	4.48	4.53
20 – 30 ปี	4.12	-	0.193	0.359*	0.414*
31 – 40 ปี	4.31		-	0.166	0.221*
41 – 50 ปี	4.48			-	0.054
51 ปี ขึ้นไป	4.53				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 20 – 30 ปี แตกต่างกับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 41–50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 41 – 50 ปี



และที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 20 – 30 ปี และลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 31 – 40 ปี แตกต่างกับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 31 - 40 ปี

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ANOVA) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	11.111	3	3.704	15.344	0.000*
ภายในกลุ่ม	95.586	396	0.241		
รวม	106.698	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างจึงนำไปเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.66	4.29	4.27	4.50
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.66	-	0.374*	0.389*	0.168
มัธยมศึกษา	4.29		-	0.014	0.206
ปริญญาตรี	4.27			-	0.221
สูงกว่าปริญญาตรี	4.50				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาแตกต่างกับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรี โดยลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมสูงกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และระดับปริญญาตรี

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความเอาใจ



ใช้ในการให้บริการ มีการรับฟังปัญหาข้อซักถามสามารถอธิบายข้อสงสัยได้ชัดเจน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเป็นไปตามขั้นตอน ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรกร ทองคงแก้ว, พิเชษฐ์ พรหมใหม่ และยุพารมณ์ อุไรรัตน์. (2565) พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรมล สีดีและคณะ (2563) พบว่า ระดับความพึงพอใจลูกค้าที่มาใช้บริการในการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ทองดี (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัส ทองมีขวัญ (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการประสานงาน และความซับซ้อนในการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี กัลยาณพันธ์ (2560) พบว่า ด้านทาน มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ด้านปียาจา ได้รับการสื่อสารที่ดีและเป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ ด้านอัตถจริยา ได้รับการดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และด้านสมานัตตา มีการปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเองไม่ถือตัว

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็ได้รับการบริการที่เหมือนกันหรืออย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แบ่งแยกว่าเป็นเพศใด จึงทำให้มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ทองดี (2563) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกานต์ เกิดสกุลแก้ว และอุดม พิริยสิงห์ (2561) พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก มังกร (2559) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าจะเปลี่ยนไปตามประสบการณ์ในการเคยมาใช้บริการกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา หมีปาน (2564) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันทำให้มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพิกา ศรทอง (2564) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้ากลุ่ม New Gen ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ามิหรำ จังหวัดพัทลุง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ทองดี (2563) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัส ทองมีขวัญ (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งลูกค้าอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี

4. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันอาจทำให้มีทัศนคติที่แตกต่างกันในเรื่องของความคิดและการตัดสินใจ ซึ่ง



สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพิกา ศรีทอง (2564) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้ากลุ่ม New Gen ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ามิหรำ จังหวัดพัทลุง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ ทองดี (2563) พบว่า ภาพรวมของผู้มาใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
2. ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
3. ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการ ลดความซับซ้อนของขั้นตอน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอื่น ๆ ในจังหวัดอุดรธานีเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- ณภัส ทองมีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัฐกานต์ เกิดสกุลแก้ว และอุดม พิริยสิงห์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 7(1), 84-95.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2566). ประวัติการก่อตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2566, จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0001
- นิรมล สีดี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี.



งานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 12 “ศาสตร์พระราชา และการวิจัยเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในยุค Disruptive Technology”. 9 – 10 กรกฎาคม 2563. หน้า 1496 – 1503. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ปวีณา หมีพาน. (2564). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร.

การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มนตรี กัลยาณพันธ์. (2560). การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสภคพต ๔. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วัชรกร ทองคงแก้ว, พิเชษฐ์ พรหมใหม่ และยุพาภรณ์ อุไรรัตน์. (2565). อิทธิพลของภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปราสาทเมืองใหม่ จังหวัดสุรินทร์. วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยแม่โจ้. 4(2), 1-24.

สมนึก มังกร. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สุดารัตน์ ทองดี. (2563). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 8(1), 58-67.

อัมพิกา ศรทอง. (2564). ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้ากลุ่ม New Gen กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ามิหรำ จังหวัดพัทลุง. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16 ปีการศึกษา 2564. 19 สิงหาคม 2564. หน้า 1913 – 1923. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.

Cochran, W.G. (1997). *Sample Techniques*. 3rd ed. New York : Wiley.