

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย นายจรรยงค์ สุวรรณศรี **ปริญญา** ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)
กรรมการที่ปรึกษา ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการ
อาจารย์ เชษฐา จักรไชย กรรมการ
อาจารย์ สิทธิชัย บุษหมั่น กรรมการ
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ดและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ที่ได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนแล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง แบบกำหนดตัวแปรอิสระ 12 ตัว เข้าไปในสมการทั้งหมด โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านข้อมูลการให้บริการ และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านระยะเวลาการให้บริการ และ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ พฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ ระบบการให้บริการ และ ข้อมูลการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.418 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของ ตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 17.5

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มากที่สุด คือ ธนาคารควรปรับปรุงหรือจัดหาสถานที่ใหม่เพื่อรองรับปริมาณลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก การจัดสถานที่จัดระเบียบการจอดรถ จัดป้ายบอกจุดในการติดต่อใช้บริการ รongลงมาคือ ธนาคารควรนำระบบคิว โดยให้บริการตามลำดับก่อนหลังมาใช้ เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ และ ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละประเภทบริการ และ การนัดหมายลูกค้าผู้ใช้บริการควรตรงต่อเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

TITLE : Factors Influencing Satisfaction of Customers of Bank for Agriculture and Agricultural Co – operatives (BAAC), Phatumrat Branch, Roi – et Province.

AUTHOR : Mr. Janyong Suwannasri, **DEGREE** : M.A. (Social Sciences for Development)

ADVISORS : Dr. Rungsun Singhalerd Chairman
Mr. Chettha Chakrachai Committee
Mr. Sitthichai Busamun Committee

RAJABHAT INSTITUTE MAHA SARAOKHAM 2002



ABSTRACT

This research aimed to study satisfaction level of BAAC' s customers at Phatumrat Branch, Roi –Et Province, factors influencing customers' satisfaction and opinion and recommendations of the customers. The sample Group consisted of three hundred and eighty (380) They were selected by Multi – step random sampling method. The obtained data was analysed by SPSS for Windows program. The statistics used in data analysil coprised of Percentage, standard deviation, mutple correlation coefficient, and multiple linear regression analysis by setting 12 independent variables into equations With level of significance equal to 0.05

The research outcomes found that overall customers' satisfaction was in highly satisfied level. Customers' satisfaction on accommodation convenience, system of services, benefits, data of services and facilities was In moderately staisfied level. Furthermore, in terms of speed of services and staff behaviour, customers' satisfaction was in in highly satisfied level.

Factors influencing satisfaction of BAAC's customers at Phatumrat Branch, Roi – Et province were staff behaviour, system of services and data Of services. Multiple correlation coefficient value was equal to 0.418. All Independent variables could describe the variation of dependent variables up to 17.5 percent.

Customers' opinion and recommendations on the services of BAAC At Phatumrat Branch, Roi – Et province mostly stated that the Bank should Improve or locate new service accommodation for convenience in serving a Large number of customers, adjust ht office, arrange parking and prepare Signs indicating service windows. The second recommendation was that the Bank should employ queuing system in customer services system in order to create equality in the services. In addition, it was recommended that the Bank should set serving time for each type of services and the Bank should be punctual in appointment with the customers.

Rajabhat Mahasarakham University