

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านสถานที่บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีสถานที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสมที่จอดรถ ที่นั่งพักรอรับบริการและห้องน้ำลูกค้าเพียงพอสำหรับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีความสะอาด ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่เหมาะสมและเป็นธรรม เอกสารแผ่นพับชี้แจงการให้บริการด้านต่างๆเพียงพอ และมีรางวัลสำหรับจูงใจให้ผู้ใช้บริการและหรือเครือข่ายที่ช่วยงาน ด้านผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและมีหัวหน้างานกำกับแนะนำในการแก้ปัญหาต่อเนื่อง ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และช่องให้บริการติดต่อสอบถามเป็นสัดส่วน ด้านขบวนการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีเครื่อง ATM และเครื่องบันทึกหรือรับยอดบัญชี ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรสร้างอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง มีลูกค้าใช้บริการมาก ควรเปิดโทรทัศน์หรือเพลง และควรจัดให้มีพื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าที่รอรับบริการได้ผ่อนคลาย

Title Study on satisfaction of deposit –withdrawal service receivers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Sega Branch, Sega District, Nongkhai Province.

Author Mr. Thaweesuk Phengpha **Degree** M.P.A. (Public Administration)

Advisors Dr. Chatri Siridawad chairman
Asst. Prof. Ruangyot Chandrasamart committee
Dr. Rungsan Singhalert committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2007

Abstract

This research aims to study satisfaction level, compare of satisfactions, and opinions and recommendations of deposit-withdrawal service receivers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sega Branch, Sega District, Nongkhai Province. Sample group were deposit-withdrawal service receivers, total 300 person, in the year 2006, obtained by simple random and quota samplings. Data collection was done by using rating scale questionnaire and then analysis by computer software. Statistic used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance and post hoc test Using LSD method with statistic significant at .05

Research result found that the overall satisfaction of deposit-withdrawal service receivers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sega Branch were in high level . The satisfaction by aspect, 5 aspects, were in high level with the means from high to low as : administrator and precisions aspect, service advice, service process, service environment, and service place.

Satisfaction comparison between career groups found all 3 career groups have no difference satisfaction toward deposit-withdrawal service with statistic significant at .05 and between sex groups found that male and female have no difference satisfaction with Statistic at .05

General opinions and recommendations toward deposit-withdrawal service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Segha Branch, by aspect found that: service place aspect, should have appropriate location, parking lot, and sufficient waiting space and Toilet and clean; service advice aspect, should have appropriate deposit interest rate and fair, sufficient brochure on service, award should be offer to motivate service receivers; service Administrator and practical aspect, should have experienced worker to give service and should Continuously supervised in solving problems; service environment aspect, should have some sign telling about direction or service steps; and service process aspect, should have ATM and Book balance machine while other recommendation were: should have its own building, should have TV or music, and should have reading corner for client, while waiting.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY