ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการค้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

**ผู้วิจัย** ทวีศักดิ์ เพ็งพา **ปริญญา** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

กรรมการที่ปรึกษา คร. ชาตรี ศิริสวัสดิ์ ประชานกรรมการ

 ผศ. เรื่องยศ
 จันทรสามารถ
 กรรมการ

 คร. รังสรรค์
 สิงหเลิศ
 กรรมการ

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารกาม 2550

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการค้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการ ค้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัด หนองคายในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 300 คน ที่ได้มาค้วยวิธีการสุ่มอย่างแบบง่ายและแบบกำหนด โควด้า เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทคสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One- way analysis of variance) และเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ค้วยวิธีการ แอล เอส ดี (LSD) โดยตั้ง ระคับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ใน ระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการด้านส่งเสริม แนะนำการบริการ ด้านขบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านสถานที่บริการ

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการค้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในแต่ละค้าน
มีคังนี้ ด้านสถานที่บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีสถานที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสม
ที่จอครถ ที่นั่งพักรอรับบริการและห้องน้ำลูกค้าเพียงพอสำหรับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ และ
มีความสะอาด ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีอัตราดอกเบี้ยเงิน
ฝากที่เหมาะสมและเป็นธรรม เอกสารแผ่นพับชี้แจงการให้บริการด้านต่างๆเพียงพอ และมี
รางวัลสำหรับจูงใจให้ผู้ใช้บริการและหรือเครือข่ายที่ช่วยงาน ด้านผู้บริหารการบริการและ
ผู้ปฏิบัติการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและ
มีหัวหน้างานกำกับแนะนำในการแก้ปัญหาต่อเนื่อง ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีผู้
ให้ความคิดเห็นอยากให้มีป้ายบอกทิสทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และช่องให้บริการ
ติดต่อสอบถามเป็นสัดส่วน ด้านขบวนการการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีเกรื่อง ATM
และเครื่องบันทึกหรือปรับยอดบัญชี ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรสร้างอาคาร
สำนักงานเป็นของตนเอง มีลูกค้าใช้บริการมาก ควรเปิดโทรทัศน์หรือเพลง และควรจัดให้มี
พื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าที่รอรับบริการได้ผ่อนคลาย

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, Sega 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