บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

3. ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ลูกค้าผู้ที่มารับบริการด้านด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากลูกค้าผู้มารับบริการด้านด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสถิติลูกค้าผู้มารับบริการด้านด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ประจำปีบัญชี 2549 จำนวน 1,200 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ และทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า และการสุ่มตัวอย่างให้มีเพศหญิงและเพศชายในแต่ละกลุ่มอาชีพ จำนวนเท่าๆ กัน โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 100 คน รวม 300 คน ในแต่ละกลุ่มอาชีพ (100 คน) จะให้มีเพศชายและหญิงจำนวน 50 คนเท่ากัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ท แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ด้านสถานที่บริการ
2. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ
3. ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
5. ด้านขบวนการบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ใช้ตัวกลางเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศ (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way analysis of variance) ทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least significant difference)ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ใช้การอ่านเนื้อหาแล้วสรุปบรรยายประกอบตาราง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 300 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31– 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.70 กลุ่มอายุ 41– 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 กลุ่มอายุ 21– 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.00 และกลุ่มอายุ 20 ปีลงไป คิดเป็นร้อยละ 4.00 การศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.00

มัธยมต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.00 อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพกลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่มอาชีพ คือรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรในแต่ละกลุ่มอาชีพมีจำนวนเท่ากัน คืออาชีพละ100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาติดต่อรับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านขบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านสถานที่บริการ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ และกลุ่มเพศ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ ในการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายระหว่างเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ จากจำนวนผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรียงลำดับจากมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ไปหาน้อย จำนวน 5 ลำดับ ดังนี้ ต้องการให้มีสถานที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสมหรือสร้างเป็นของตนเอง จำนวน 210 คำตอบ ต้องการให้มีที่จอดรถลูกค้าเพียงพอ จำนวน 203 คำตอบ ต้องการให้มีเครื่องบันทึกหรือปรับยอดบัญชี จำนวน 200 คำตอบ ต้องการให้มีเครื่อง ATM จำนวน 188 คำตอบ ต้องการให้มีห้องน้ำลูกค้าที่มีความสะอาดและเพียงพอ จำนวน 123 คำตอบ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 อาจจะเป็นไปได้ว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีหน้าที่ให้บริการด้านเงินทุนสำหรับเกษตรกร การปฏิบัติงานด้านเงินฝากเป็นอีกบริการหนึ่งที่ธนาคารต้องดำเนินงานเพื่อระดมเงินออมจากประชาชนไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนให้กู้สำหรับเกษตรกร การปรับปรุงงานด้านการบริการโดยเน้นให้พนักงานต้องมีความใกล้ชิดและเป็นกันเองเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ที่มารับบริการและต้องให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการตามนโยบายการบริหารคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการที่ดี ประกอบกับผู้บริหารสาขาคนใหม่มีแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของพนักงานมาเป็นผู้ให้บริการ

2. เร่งรัดการบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่มาติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และทันต่อเหตุการณ์

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. พัฒนาระบบการให้การบริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน

4. การพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรที่ให้บริการด้านเงินฝากโดยการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับไมตรี วิไลกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับ พงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสนเทศที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถืออยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนั้นควรจะมีการรักษาความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ และควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรด้านการให้การบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตลอดไป

1.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือด้านสถานที่บริการ ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านขบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 ด้านสถานที่บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยสำนักงาน มีความพึงพอใจระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติมและหรือให้มีสถานที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสมหรือสร้างเป็นของตนเอง

1.2.2 ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีระดับความพึงพอใจระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการได้รับสิทธิ์สมัครเป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับกลุ่มเป้าหมาย

1.2.3 ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือการแต่งกายของพนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ควรปรับปรุงโดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

1.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือจัดทำป้ายบอกช่องติดต่อ/บริการชัดเจน มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือจัดให้มีช่องบริการติดต่อสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ควรปรับปรุงโดยการจัดให้มีช่องบริการติดต่อสอบถาม

1.2.5 ด้านขบวนการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือการให้บริการเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือเครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ควรปรับปรุงโดยการจัดให้มีเครื่องบันทึกหรือปรับยอดบัญชี และเครื่อง ATM

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พบข้อค้นพบที่ควรจะทำการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างในการให้บริการด้านเงินฝากจากธนาคารของรัฐและเอกชนว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

2.2 ควรศึกษาวิธีดำเนินการที่จะก่อให้เกิดของความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการด้านเงินฝาก

2.3 ควรศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการด้านเงินฝาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

เฉลา การค้า. **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย.** ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.

ชิตพันธ์ ฉัตรเนตร. **ทัศนะและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพฯ พณิชยการ จำกัด (มหาชน).** ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.

โชตช่วง ภิรมย์. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.** ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2537. ถ่ายเอกสาร.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. **รายงานกิจการปีบัญชี.** หนองคาย : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดหนองคาย, 2547.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

พงษ์พัฒน์ ธีระกุล. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.** ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.

พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," **บริหารธุรกิจ.** 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2537.

มณีวรรณ ตั้นไทย. **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.** วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

มลธิชา ดำรงเวชศักดิ์. **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).** การศึกษาด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.

ไมตรี วิไลกิจ. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่.** ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

ยรรยงค์ สุวรรณศรี. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รัตนา สวาสดิพันธ์. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2539, ถ่ายเอกสาร.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service).** กรุงเทพฯ : โครงการสนับสนุนเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.

ศิริพร ตันติพูลวินัย. **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์.** กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพร์ส จำกัด.** การศึกษาด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544, ถ่ายเอกสาร.

สุรศักดิ์ นาถวิล. **ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.** วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิ ปั้นมา. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.** กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉนา โทบุญ. **ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.** ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. **การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, 2538.

Davis, Keith. **Human Relation At Work.** New York : Mc Graw – Hill, 1967.

Maslow, Rensis. **Motivative and Personality**. New York : Haper Brow Co., 1967.

Mollet. D. John. **Management**. In the Public Service. New York : Mc Graw – Hill Book Company, 1954.

Vroom . V. H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1964.

Yamane Taro. **Statistics and Ubteroductory Analysis**. (Third Edition.) New York : Harper & Row Pubishess inc., 1973.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่บริการ	มี	6 ข้อ
2. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ	มี	5 ข้อ
3. ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ	มี	10 ข้อ
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	มี	5 ข้อ
5. ด้านขบวนการบริการ	มี	5 ข้อ
ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	มี	5 ข้อ

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของผู้มารับบริการที่อาจแตกต่างกันได้ข้อมูลที่ท่านตอบตามความรู้สึกทีแท้จริงจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการด้านเงินฝาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงาน หรือกิจการของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ เพราะแบบสอบถามฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ทวีศักดิ์ เพ็งพา

(นายทวีศักดิ์ เพ็งพา)
นิสิตปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะ
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ	☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	สำหรับผู้วิจัย ☐ KP-1
4. อาชีพ	1. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	☐ KP-4
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	
	3. เกษตรกร	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเซกา

คำชี้แจง

แบบสอบถามส่วนนี้ได้แก่ความพึงพอใจของท่านที่มาติดต่องานด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านให้เลือกตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

5 = มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 = มีความพึงพอใจมาก

3 = มีความพึงพอใจปานกลาง

2 = มีความพึงพอใจน้อย

1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1	ด้านสถานที่บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง						KP – 5 ☐
2.	ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย						KP – 6 ☐
3.	ความเพียงพอของที่จอดรถ						KP – 7 ☐
4.	การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการ						KP – 8 ☐
5.	การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงิน						KP – 9 ☐
6.	ความสะอาดเรียบร้อยสำนักงาน						KP – 10 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2	ด้านส่งเสริมแนะนำการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						KP– 11 ☐
2.	การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงบริการต่าง ๆ						KP– 12 ☐
3.	การส่งเสริมการออมเงินโดยให้ผู้ฝากได้สิทธิ์ร่วมชิงโชคปีละ 2 ครั้ง						KP– 13 ☐
4.	การได้รับสิทธิ์สมัครเป็นสมาชิคสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์						KP– 14 ☐
5.	การให้บริการทวีมิตร/บริการเสริมอื่นๆ เช่นชำระค่าโทรศัพท์ ประกันชีวิตหรือทรัพย์สิน						KP–15 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3	ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	การแต่งกายของพนักงาน						KP– 16 ☐
2.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน						KP– 17 ☐
3.	ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้มารับบริการของพนักงาน						KP– 18 ☐
4.	การให้เกียรติลูกค้าผู้มารับบริการของพนักงาน						KP– 19 ☐
5.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าผู้มารับบริการ						KP– 20 ☐
6.	การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับริการของพนักงาน						KP– 21 ☐
7.	การกล่าวขอบคุณลูกค้าผู้รับบริการของพนักงาน						KP– 22 ☐
8.	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ						KP– 23 ☐
9.	พนักงานให้บริการถูกต้องแม่นยำ						KP– 24 ☐
10.	พนักงานชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง						KP– 25 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	จัดทำป้ายบอกช่องติดต่อ / บริการชัดเจน						KP– 26 ☐
2.	จัดให้มีช่องบริการติดต่อสอบถาม						KP– 27 ☐
3.	จัดช่องบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย						KP– 28 ☐
4.	แสงสว่างเพียงพอและปลอดโปร่งดี						KP– 29 ☐
5.	จัดแบ่งพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน						KP–30 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.5	ด้านขบวนการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการมีความเพียงพอ						KP– 31 ☐
2.	เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย						KP– 32 ☐
3.	การให้บริการระบบบัตรคิว / ตามลำดับก่อนหลัง						KP– 33 ☐
4.	การให้บริการเสมอภาค						KP– 34 ☐
5.	การให้บริการตามขั้นตอน						KP–35 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านสถานที่บริการ

1.1.....

1.2.....

2. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ

2.1.....

2.2.....

3. ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ

3.1.....

3.2.....

4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

4.1.....

4.2.....

5. ด้านขบวนการบริการ

5.1.....

5.2.....

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

6.1.....

6.2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY