

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย สมศักดิ์ ภูงาม ปริญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา ดร. รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการ
ผศ. ดร. สมสงวน ปีสสาโก กรรมการ
ผศ. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิและการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ 15 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ สถิติที่ใช้ คือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ($\bar{x} = 3.74$) ด้านระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x} = 3.73$) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{x} = 3.68$) และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x} = 3.61$) และมีความ

พึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ($\bar{x}=3.27$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.19$) และด้านข้อมูลการให้บริการ ($\bar{x}=3.06$)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีทั้งหมด 7 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ (Beta = .312) ด้านสถานที่ให้บริการ (Beta = .229) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (Beta = .209) ด้านพฤติกรรมพนักงาน (Beta = .187) ระดับการศึกษา (Beta = .112) จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี (Beta = -.069) และ รายได้ (Beta = -.087) โดยตัวแปรทั้งหมดที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ร้อยละ 72.70 ($R = 0.853$, $R \text{ Square} = 0.727$)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วและมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการควรปรับปรุงที่นั่งพักรอรับบริการและที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยใช้งานบริการได้รวดเร็ว ด้านพฤติกรรมพนักงานควรปรับปรุงการกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณลูกค้าผู้มาใช้บริการทุกครั้ง ระดับการศึกษาควรปรับปรุงการสื่อสารทำความเข้าใจกับรายที่มีการศึกษาน้อยจะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น รายได้ของผู้มาใช้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควรปรับปรุงการส่งเสริมอาชีพลูกค้าที่มีรายได้น้อยเพิ่มขึ้น และจำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปีมีความสำคัญเช่นกัน ควรปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้าธนาคารอยู่เสมอเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ

TITLE : Factors influencing satisfaction of customers of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC), Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province

AUTHOR : Mr. Somsuk Phungam **DEGREE:** M.A. (Social Sciences for Development)

ADVISORS : Dr. Rungsan Singhalert Chairman
Assoc Prof. Dr. Somsanguan Passago Committee
Assoc Prof. Saowalak Kosolkiti-amporn Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009

ABSTRACT

This research aimed to study satisfaction level of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) 's customers at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province, factors influencing customers 's satisfaction of BAAC at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province and opinion and suggestion of customers. The sampled group consisted of three hundred and eighty-eight (388) people sampled by Stratified Random and Simple Random. The measuring instrument was questionnaire with 5-class rating scale. Specify independent variables are sex, age, monthly income, education degree, a time of the year to contract with the bank, usable service, a quantity of money to deposit the bank, a quantity of money to loan the bank, the place to give a service, the system to give a service, the time to give a service, reward the behaviour of the officials, the data to give a service, the measuring instrument and the tool. The statistical analysis is frequency percentage, average, standard deviation and Multiple Linear Regression with 0.05 significance level.

The research results can be summed up as follow:

For satisfaction level of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) 's customers at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province, satisfaction were mostly in high level. When considering each area of customers' satisfaction of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province,

it was found that the most high level of satisfaction were 4 areas: behaviour of the officials ($\bar{x} = 3.74$) the time to give a service ($\bar{x} = 3.73$) the measuring instrument and the tool ($\bar{x} = 3.68$) and the system to give a service ($\bar{x} = 3.61$). The medium level of satisfaction were 3 parts: reward ($\bar{x} = 3.27$) the place to give a service ($\bar{x} = 3.19$) and the data to give a service ($\bar{x} = 3.06$).

Factors affecting satisfaction of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC)'s customers at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province consisted of 7 variables. The variables affecting the satisfaction from high to low level were as follow: system to give a service (Beta = .312) the place to give a service (Beta = .229) the measuring instrument and the tool (Beta = .209) the behaviour of the officials (Beta = .187) the education degree (Beta = .112) a time of the year to contract with the bank (Beta = -.069) and the monthly income (Beta = -.087). All variables can enumerate a variable of dependent variable with 72.70 percent ($R = 0.853$, $R \text{ Square} = 0.727$).

Opinion and suggestion in giving a service for Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC)'s customers at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province were as follows: the bank should adjust speed and neutral service, provide the waiting seat, more car park, computer service for the measuring instrument and the tool, the bank officers should say the polite greeting like "Hello and Thank" to customers, adjust communication and understanding with person who have the low education degree, support customers who have low monthly income, build friendship between bank officers and customers for protecting the error in a service.