



ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย	ศรายุทธ จุ้ยอ่วม	ปริญญา	บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ		ประธานกรรมการ
	ผศ.ภณิตา สุนทรไชย		กรรมการ
	อาจารย์ภัทรวิทย์ อุดรินทร์		กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร โดย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้า ธนาคาร ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร จำนวนเงินกู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่มาใช้ และเพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน จากลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารจำนวน 8,311 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) แบ่งชั้นหาสัดส่วนตามเขตตำบลของลูกค้า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือแบบสอบถามทั้งหมด ใช้สูตรของครอนบาค มีค่าความน่าเชื่อมั่นที่ระดับ .8713 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่  $t$ -test และ  $F$ -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการใช้บริการต่อปี จำนวนเงินฝากกับธนาคาร จำนวนเงินกู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ด้านอาคารสถานที่ ให้บริการ ควรย้ายสำนักงานสมาคมพัฒนากิจสงเคราะห์จากชั้นที่สามมาไว้ชั้นที่หนึ่ง และขยายที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มเติม ด้านระบบการให้บริการ ควรจัดให้มีจุดบริการเคลื่อนที่ตามจุดในชุมชนใหญ่ ๆ จัดพนักงานไว้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การบริการให้กับลูกค้า ด้านระยะเวลาให้บริการ ต้องวางกรอบระยะเวลาบริการให้ชัดเจนพร้อมแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงวันเวลาที่ลูกค้าจะได้รับบริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ต้องรักษาความเป็นกันเองให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร ผู้สาธณะให้หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM ตามจุดต่าง ๆ ในตัวตลาด หรือในชุมชนใหญ่ ๆ และควรติดตั้งในจุดที่เหมาะสม สะดวกแก่การใช้บริการ ด้านอื่นๆ ต้องส่งเสริมให้สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. มหาสารคาม จำกัด มีความเข้มแข็งสามารถบริหารงานด้านธุรกิจขาย เพื่อรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของลูกค้าที่ผลิตออกมาด้วยราคาเป็นธรรม



<b>TITLE</b>	The Customers Satisfaction towards the Services of The Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives Burabue Branch, Maha Sarakham Province.		
<b>AUTHOR</b>	Mr. Sarayut Chui - uam	<b>Degree</b>	M.B.A. (Master of Business Administraion)
<b>ADVISORS</b>	Assistant Professor Dr. Pornphimol Chalermmeeprasert		Chairperson
	Assistant Professor Phanita Soonthornchai		Committee
	Mr. Pattarawit Uttarin		Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009

### ABSTRACT

This survey research was aimed to study the customers' satisfaction of the bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives, Borabue Branch in its level and the comparison according to some influenced factors including customers's opinions and their suggestions .The research instrument was constructed 5 level rating scale questionnaire with 59 item listing totally which comprised 14 aspects. It was under related to researcher's literatur review passing congruency of validation of 4 experts . It reached reliability at .8713 by Cronbarch's calulation, 382 customers as sampling from 8,311 ones who loan money from the bank as the population which was calulated by Yamane's formula following with stratified simple random technique whose were classified by 15 zones of their registered house .They conducted the questionnaire after getting the bank's services by researcher's assisitance for customers who has low proficiency in reading . Fequency, percentage, mean, standard deviation ,  $t$  – test and One-way ANOVA with statistical significant different setting at .05 were applied for data analysis.

The results revealed that customers' satisfaction was in high level in total. According to each aspect,it showed the same result in the bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives, Borabue Branch. There is no statistically significant difference in all aspects of satisfaction and in total considering to the difference of gender, of types of gotten services,of career and of various ranging factors comprised age , education , income ,being customer of the bank, number of getting services from the bank in the year, deposited money with the bank and loaned money.

According to customers's opinions and suggestions ,they comprised of Cementary Association Section should be move down to the floor especially for convinience to elderly customers and of increasing area for motorcycle parking as building aspect,of increasing service points in main community and local government administration organization which should be in mobility system with staffs for public relation as service system aspect, of much time consuming in for loans which should be specified time and date for specific services as service time consuming aspect,of being well enough of staffs' manner and should keep in maintaining as staff behaviour aspect ,of not enough public information which there should be for various chanel and reachable to target group as public relation aspect.of not enought ATM points which there should be placed in suiatble location for customers's convinience as intruments and tools aspect ,finally, of more interests decresing in loading as other opinions and suggestions.Moreover there should be promotion of merchandizing business administration empowerment for Mahasarakham Agricultural Co-operatives for marketing to be able to support customers' agricultural products with suitable price.