**ชื่อเรื่อง** ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลัง ปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

**ผู้ศึกษา** ไพฑูรย์ ชัยสิทธิ์ **ปริญญา** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์วิทยา เจริญศิริ

**มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553**

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนผู้ปลูกมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของ Least Significant Different (LSD.) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ พบว่า ลูกค้ามีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะควรจัดลำดับผู้มาใช้บริการก่อน – หลังให้ชัดเจน ด้านการให้บริการทันเวลา ระยะเวลาติดต่องานกับพนักงานค่อนข้างนาน และบริการไม่ทันต่อความต้องการ ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ควรขยายช่องรับ-จ่ายเงินเพิ่มขึ้น และควรมีเอกสาร ข้อมูลข่าวสาร ระบบการทำงานกับลูกค้าให้เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรทำตามระยะเวลาที่กำหนดให้กับลูกค้า และควรมีพนักงานติดตามดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลักปฏิบัติที่รัดกุม กระชับ รวดเร็วมากยิ่งขึ้นจะดีมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** : The Satisfaction of Customers with the Service of Cassava Pawn project of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in 2008/2009, Borabu Branch, MahaSarakham Province

**Author** : Paithoon Chaiyasit **Degree** : M.P.A. (Public Administration)

**Advisor** : Mr. Witaya Chareonsiri

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2010**

## Abstract

The objectives of the study were 1) Compare the level of the satisfaction of customers with the service of cassava pawn project of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in 2008/2009, Borabu Branch, Maha Sarakham province regarding age, educational background, period of the membership, and 2) find the suggestions for the efficient service of the cassava pawn project. The sample subjects were 128 farmers who had been registered as cassava growers in 2008/2009 in Borabu District, Maha Sarakham Province. The research instrument was a questionnaire with .80 reliability value. The research statistic used were frequency, percentage, mean and standard deviation. Least Significant Different method was employed for hypothesis testing at the .05 level.

**Results of the research were as follows;**

1. According to the data, it was found that the average level of the satisfaction of the customers with service was high.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. In regard to the comparison, the results were as follows : The average level of the satisfaction of the customer with an age, educational background and the period of the membership was different.

3. In regard to the suggestion, it is concluded that : The service regarding the equality should be in order and obvious. The service should be faster of the customers. There should be more customer service counters with sufficient information and service system. The customer should be followed up by the bank officers regularly and continuously. The modern technology should be used for an efficient and convenient service system.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY