

ชื่อเรื่อง เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย กิตติพงษ์ สุระมณี

ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.วิทยา เจริญศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผศ.ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเจตคติ เพื่อเปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 378 ราย โดยการสุ่มแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Samples) และ F-test (One – Way ANOVA)

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านความพร้อมในการบริการและด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 3.54$ ) ด้านความมีโมติวีจิตในการบริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านความสนใจต่อการบริการ ( $\bar{X} = 3.38$ )

2. ผลการเปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก แตกต่างกันไป มีเจตคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ อยากให้พนักงานให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ด้านความพร้อมในการบริการ ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ด้านความสนใจต่อการบริการ ลูกค้าต้องการให้พนักงานให้ความเสมอภาคต่อลูกค้าทุกรายเท่า ๆ กัน ด้านความมีโมติจิตในการบริการ ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีความเป็นกันเองต่อลูกค้าเพื่อสร้างความไว้วางใจต่อกัน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีขั้นตอนในการบริการที่ไม่ซับซ้อน

**TITLE :** Customers' Attitudes toward the Services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative of Phonsai Branch, Roi-Ed Province

**AUTHOR :** Mr. Kittipong Suramane **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISORS :** Asst. Prof. Dr. Witaya Chareonsiri Chairman

Asst. Prof. Dr. Pakdee Phosing Committee

Asst. Prof. Dr. Soawalak Kosolkitiamporn Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015**

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to investigate the customer' attitudes toward the services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative of Phonsai Branch, Roi-Ed Province, to compare the attitudes of customers toward the services, regarding gender, educational background, occupation, service period, and type of the services, and to find some useful suggestions for improving the service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative of Phonsai Branch, Roi-Ed Province. The samples were three hundred and seventy eight customers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative of Phonsai Branch, Roi-Ed Province. They were selected by the quota random sampling technique. The instrument was a questionnaire with a .83 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent Sample) and F-test (One – Way ANOVA).

Results of the research are as follows :

1. The average level of the customers' attitudes toward the services was at a high level ( $\bar{X} = 3.53$ ). The five high rated items of the services were service value ( $\bar{X} = 3.68$ ), customers' expectation ( $\bar{X} = 3.56$ ), service quality ( $\bar{X} = 3.54$ ), service mind ( $\bar{X} = 3.52$ ). The two moderate rated items of the services were customer satisfaction ( $\bar{X} = 3.50$ ) and service care (3.38).

2. The attitudes of the customers towards the services regarding the different genders, educational backgrounds, occupations, service periods and types of the services were not different at the .05 level of the statistical significance.

3. In conclusion, the research suggests that the bank officers should offer friendly and kind services to the customers. The officers should give clear and useful advice to the customers. The officers should help the customers solve problems. The customers should be provided with an equal opportunity for the bank services. The officers should be friendly and kind to the customers. Lastly, steps of the services should be simple for the customers.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY