

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย จำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t -test และ ค่า F -test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ย) และด้านประชาสัมพันธ์ / การส่งเสริมการขาย

2. ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อยที่มีอายุและประสบการณ์การใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction of the service users towards the services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Wang Noi branch, and 2) to study the factors that affect the satisfaction of the service users towards the services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Wang Noi branch. The sample group was 281 service users of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Wang Noi branch. The questionnaires were used for the data collection. The statistics employed in the data analysis are percentage, mean, standard deviation, t -test and F -test.

The results revealed as follows:

1. overall, the service users the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Wang Noi branch were satisfied with the services by ranking from highest to the lowest aspects as follows: the reputation and stability, the services, the personnel, the service procedures, the location, the charges (fee/interest rates), the public relations / sales promotion.

2. the service users with different ages and experiences were satisfied with the services of the Bank for Agriculture and Agriculture Cooperatives Wang Noi branch at the significant level of .05.