

## บทคัดย่อ

168399

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการ  
เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อผู้เขียน : นายวุฒิชัย ขำขันมะลิ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือเพื่อการศึกษา 1)ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากธ.ก.ส. ต่อการให้บริการด้านเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของลูกค้าธ.ก.ส.สาขาโพนทองอยู่ในระดับใด 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังของลูกค้ากับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินฝาก 3) ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านเงินฝากที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝาก

กรอบในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝากประเภทต่างๆของ ธ.ก.ส. ครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก รายได้ของครอบครัวเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายต่อปี และประเภทลูกค้า ส่วนตัวแปรตามประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินฝาก ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ (1) ด้านขั้นตอนการฝากเงิน (2) ด้านขั้นตอนการถอนเงิน (3) ด้านเงื่อนไขการฝากเงิน/ถอนเงิน (4) ด้านผลตอบแทน (5) ด้านสถานที่ (6) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวอย่างในการศึกษาได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ( Accidental Sampling ) จากลูกค้าที่มารับบริการที่ ธ.ก.ส. สาขาโพนทอง จำนวน 263 ราย เครื่องมือในการศึกษา คือแบบสอบถาม ในการเก็บรวมข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ร้อยละ และ t - test

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ร้อยละ 52.47 เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.96 มีอายุต่ำกว่า 42 ปี ร้อยละ 63.12 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63.87 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 68.06 มีอาชีพหลักเกษตรกรกรรม ร้อยละ 70.72 มีรายได้ของครอบครัวเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายต่อปีมีพอใช้ ส่วนประเภทลูกค้าของกลุ่มตัวอย่างนั้น ร้อยละ 76.04 เป็นลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์และร้อยละ 23.96 เป็นเงินฝากประเภทอื่น

168399

ความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่ามีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการถอนเงิน ด้านเงื่อนไขการฝาก/ถอนเงิน และด้านผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 , 4.19, 4.18 ,4.13 ,4.08 , และ3.90 ตามลำดับส่วนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทุกด้านของ ธ.ก.ส. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.11

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าทั้ง 7 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิ และประเภทลูกค้าเงินฝาก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิจัย พบว่าในภาพรวมโดยเฉลี่ยแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อเสนอแนะบางประการที่จะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขได้แก่

1. ธนาคารควรจะหาวิธีการลดขั้นตอน ทำความเข้าใจให้สามารถบริการลูกค้าได้เร็วกว่านี้ และควรเพิ่มช่องบริการเงินฝากโดยเฉพาะเพื่อไม่ให้ลูกค้าเงินฝากไม่ต้องเข้าคิวรวมกับ ลูกค้าถอนเงิน
2. อัตราดอกเบี้ยของเงินฝากหลายประเภทสมควรได้รับการพิจารณาปรับขึ้นเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าและมาใช้บริการอีก โดยสามารถเพิ่มเป็นกรณีพิเศษให้กับลูกค้าที่มีจำนวนเงินฝากมาก เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้มากขึ้น
3. ควรมีการแก้ไขจำนวนเงินฝากอย่างต่ำ ที่จะใช้ฝากและเปิดบัญชีใหม่แต่ละครั้ง โดยไม่ควรกำหนดจำนวนขั้นต่ำของเงินฝาก

## ABSTRACT

168399

**Title of Research Paper** : Customer's Satisfaction with the Deposit Service of the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives : A Case Study of Ponthong Branch, Roi-et Province

**Author** : Mr.Wuttichai Kakanmalee

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The study was conducted for three different objectives : 1) to measure the customers' satisfaction with the deposit service of the Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Ponthong Branch, Roi - et Province, 2) to find out the relationship between the background variables of the customers and their satisfaction with the deposit service, and 3) to identify the problems concerning the deposit service that affected the customers' satisfaction

The framework of the study include the independent variables, namely, gender, age, marital states, education, primary occupation, household income in comparison with the yearly expense, and type of customers; and the dependent variable was the satisfaction with the deposit service, which consisted of 6 aspects : (1) procedures of deposit (2) procedures of withdrawal (3) conditions for deposit / withdrawal, (4) returns (5) service place, and (6) service employees

Accidental sampling was used to select the sample of 263 customers of BAAC, Ponthong Branch, in Roi - et Province. An interview schedule was used to interview the subjects of the study. Frequency, percentage, and t-test were used to analyze the data.

**Findings** About 52.47% of the subjects were male. About 69.96% were below 42 years old. About 63.12% were married. About 63.87% completed primary education. About 68.06% were farmers. About 70.72% had enough income when compared with the

yearly expense. About 76.04% had a saving account and about 23.96% had other types of account.

The most satisfying dimension was service place, followed by deposit procedures, service staff, withdrawal procedures, deposit/withdrawal conditions, and returns ( $\bar{X}$  =4.20, 4.19, 4.18, 4.13, 4.08 and 3.90) respectively. Overall, the customers' satisfaction with the BAAC service was found to be high ( $\bar{X}$  =4.11).

When the hypotheses were tested, all the seven background variables, i.e., sex, age, marital status, education, occupation, net income, and type of customers, were found to have no relationship with the customers' satisfaction with the deposit service.

Although, the customers were satisfied with the deposit service at a high level, there was still something that needed to be improved. So the researcher made the following recommendations.

1. The bank should reduce the deposit/withdrawal procedures in order to speed up the service. Also, the deposit windows should be increased so that those who want to make a deposit only do not have to stand in the same line with those who want to withdraw money.
2. The interest rates of different deposit accounts should be revised to enable the customers to get reasonable returns and want to use the service again. A special interest rate may be given to the customers who deposit a huge amount of money. This will increase their satisfaction.
3. The minimum amount of deposit should not be set for each new account.