

ชื่อภาคินิพนธ์ : ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อการให้บริการ
ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาเดชอุดมจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อผู้เขียน : นายชาญยุทธ คีตสงคราม

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อการให้บริการ
ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การ
ศึกษา 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อการให้บริการ
ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อ
การให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินสาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชน
ต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินสาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้คัดเลือกจากสมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการ
ธนาคารเพื่อประชาชน จำนวน 154 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
t - test และ F - test

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 30 ปี การศึกษาสูงสุดชั้นประถมศึกษา
ส่วนใหญ่ค้าขายในตลาด สมรสแล้ว รายได้มากกว่า 12,000 บาท ไม่รู้จักคนในธนาคารออมสิน
และสามารถชำระหนี้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเดชอุดม พบว่า ในภาพรวม
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงาน
รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการบริการ และน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อการให้บริการ
ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ รายได้ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารเพื่อประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออม
สินสาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ
สมรส การเป็นญาติ/รู้จักคนใน ธ.ก.ส. ความสามารถในการชำระหนี้

Title of Research Paper : Satisfaction of the Members of the People Bank
Project with the Services of the Employees at
The Dej-udom Branch of the Government
Savings Bank in Ubonratchathani Province

Author : Mr. Chanyut Suksongkram

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The three objectives of the study were

1. to measure the satisfactions of the members of the People Bank Project with the services of the employees at the Dej-Ubom branch of the Government Savings Bank in Ubonratchath Province ;

2. to identify the factors affecting their service satisfaction ; and

3. to find some way to improve the services.

The data were collected by distributing questionnaires to 154 members of the People Bank Project. The statistics to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings were summarized as follows :

1. Most of the samples were female. Their ages were not more than 30. They finished primary school. Most were vendors in the market. They were married. They earned more than 12,000 baht a month. They had not known the Government Savings Bank employees before. They could pay back their debt on time.

2. As a whole, the samples were found to be very satisfied with the services at the Dej-udom Branch of the Government Savings Bank. In fact, they were most satisfied with the bank employees, followed by service quality. The least satisfactory was the service place.

3. The factor significantly contributing to their service satisfaction was income. On the contrary, gender, age, education, occupation, marital status, having a relative/an acquaintance working at the bank branch, and ability to pay back the debt were all found to have no influence on their satisfaction with the bank services.