

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร: กรณีศึกษา สาขาราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ชื่อผู้เขียน	นายไพฑูรย์ พูลไชย
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ประยงค์ สายประเสริฐ

### บทคัดย่อ

171285

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชบุรี ปี พ.ศ. 2547 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าซึ่งมาใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาราชบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) และรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC<sup>+</sup>) สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 45.8 จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา ซึ่งลูกค้าผู้ให้ข้อมูลเป็นลูกค้าประเภทเงินฝากคิดเป็นร้อยละ 67.3 ซึ่งเป็นลูกค้าประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 46.8 พบว่า ใช้บริการ 6-10 ปี ร้อยละ 30.8 และบริการที่ลูกค้ารู้จักมากที่สุด คือ บริการเงินฝากคิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาบริการเงินกู้คิดเป็นร้อยละ 90.00

ความพึงพอใจของลูกค้า ได้ทำการศึกษา 3 ด้าน คือ 1) ด้านพนักงาน 2) ด้านการให้บริการ และ 3) ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารขึ้นอยู่กับพนักงาน โดยเริ่มจากยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน กริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อยและแต่งกายเป็นระเบียบ

การศึกษาถึงความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า การบริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยเฉพาะเรื่องความกระตือรือร้น ความรอบรู้ในเรื่องการบริการ การบริการรวดเร็วทำงานไม่ผิดพลาด และการให้คำปรึกษาที่ดี สำหรับด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดและความเรียบร้อยภายในอาคาร ความสะอาดเรียบร้อยนอกอาคาร รวมถึงการรักษาความปลอดภัย และความสะดวกในการมาติดต่อ

(4)

**171285**

ปัญหาที่พบในการมาใช้บริการที่สำคัญ มี 3 ประการ คือ 1) ต้องให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการบริการให้มากกว่านี้ 2) การบริการล่าช้ากรณีช่วงกลางวัน และ 3) สถานที่จอดรถน้อย และคับแคบซึ่งควรมีพนักงานคอยดูเกี่ยวกับที่จอดรถตลอดเวลา

<b>Title</b>	Customers' Satisfaction with Services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives: A Case Study of Ratchaburi Branch, Ratchburi Province
<b>Author</b>	Mr.Paitoon Poonchai
<b>Degree of</b>	Master of Science in Cooperative Economics
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Associate Professor Prayong Saiprasert

#### ABSTRACT

**171285**

The purposes of this research were find out 1) customers' satisfaction with services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Ratchburi Branch and 2) problems and suggestions for service improvement. The data was collected by means of questionnaires from 400 samples of customers selected by multi-stage sampling, and analyzed by the SPSS/PC<sup>+</sup>. The statistics used were percentage, frequency, mean, standard deviation, and weight mean score.

The results revealed that most customers were females, 41-50 years old, 45.8% had finished a primary school, 67.3% used deposit services, 46.8% used saving services, 30.8%, have been the bank's customers for 6-10 years, 90.8% were most acquainted with deposit services and 90.0% with loan services.

The customers' satisfaction was studied in 3 aspects: personnel, servicing, and place and facilities. In the aspect of personnel, the customers' satisfaction was based on friendliness, politeness, and being well-dressed. In the aspect of servicing, the customers were satisfied with the personnel's enthusiasm, knowledge, fast services and being good consultants. In terms of place and facilities, the customers were satisfied with cleanliness and tidiness of the building, both inside and outside, good security and convenience.

Problems of services were the personnel's inadequate enthusiasm to provide services, servicing taking a longer time than usual at noon, and an insufficient parking lot which needs someone to be in charge.