

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้
ชื่อผู้เขียน	นายณพพร สะโบบาง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.อายุส หยุ่นเย็น

บทคัดย่อ

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาถึงการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (3p's) ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขา แม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารในปี 2551 จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี และระหว่าง 40-49 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีลงมาคือระดับประถมศึกษา

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่โจ้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน จากจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 ด้าน จากจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล 2 ด้านที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านอายุและอาชีพ โดยอายุส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่ และอาชีพส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่โจ้ อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางบวกทั้ง 3 ด้าน

Title	Service Quality of the Bank for Agricultural and Agricultural Cooperatives, Maejo Branch
Author	Mr.Nopporn Sabaibang
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Aryut Yooyen

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate : 1) service provision of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Maejo branch, Chiangmai province.; 2) Personal factors effecting service quality and; 3) market mix factors (3P's) effecting client satisfaction with services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Maejo branch, Chiangmai province. A set of questionnaires was used for data collection administered with 400 clients of the bank.

Results of the study revealed that most of the respondents were male, aged 20-29 and 40-49 years, and farmers. Their average monthly income was 5,001-10,000 baht. Their highest educational attainment was bachelor's degree and followed by elementary school.

It was found that the respondents had a highest level of satisfaction in 4 out of 5 aspects namely : image, trustworthy confidence, and care-taking. For market mix factor, the respondents had a highest level of satisfaction in 3 out of 7 aspects namely : staff, process, and physical aspect. Based on hypothesis testing, it was found that age had an effect on satisfaction on trustworthy, responsive to clients, confidence, and care-taking Occupation had an effect on satisfaction on image. Market mix factors ie. staff, process, and physical aspect had an effect on a high level of satisfaction with service quality of the bank for Agricultural and Agricultural Cooperatives.