

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ผู้จัดทำ	นางสาวแสงสุรีย์ ทองคำ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ธิราลักษณ์ สัจจะวาที
วันที่อนุมัติผลงาน	11 พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	74 หน้า
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ,ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามที่อยู่อาศัย การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non – probability sampling) ด้วยวิธีการจัดสรรโควตา (Quota Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) และ ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามที่อยู่อาศัย คือ ผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ราบเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ราบสูง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่ระดับ 2-5 ครั้งต่อเดือน และเลือกใช้บริการในการฝาก-ถอนเงินสด โดยมีเหตุผลในการมาใช้บริการของธนาคารเพราะมีบัญชีอยู่กับธนาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าด้านรูปลักษณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจมาก ในด้านพื้นที่ภายในสำนักงานสะอาด แบบฟอร์มใบรายการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และเอกสารในการเผยแพร่ข้อมูลสะดุดตา อ่านเข้าใจง่าย ในด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ สำหรับด้านความไว้วางใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจมากในด้านธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย และพบว่าให้ระดับความพึงพอใจปานกลางในค่าธรรมเนียมในการฝาก – ถอนข้ามเขต และค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคาร สำหรับด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจมากในด้านพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว สำหรับด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจมาก ในด้านธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์สูงสุด พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สำหรับด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจมากในด้านพนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจในด้านมีการจัดคิวลูกค้าบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ฝากถอนเงิน พนักงานกล่าวต้อนรับ และขอบคุณอย่างจริงใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยวิธีทางสถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ในประเด็นพนักงานมีความสุภาพต่อลูกค้า พนักงานธนาคารประเด็นพนักงานมีความสุภาพต่อลูกค้า พนักงานปฏิบัติงานอย่างถูกต้องแม่นยำ มีการจัดคิวลูกค้าบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ฝากถอนเงิน, มีบริการรับฝาก-ถอนเงินนอกสถานที่ และมีระบบบริการที่ลูกค้าไม่ต้องมาติดต่อที่ธนาคาร เช่น บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน จำแนกตามพื้นที่อาศัยของลูกค้า และประเด็นอื่นที่นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามพื้นที่อาศัยของลูกค้า