

บทคัดย่อ

วิชา บช. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นางสาวบุษบา จินะราช รหัส 91079942
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. จิระ บุรีคำ
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : 18 กันยายน 2544
- จำนวนหน้า : 57 หน้า

ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนตัวบุคคลของเกษตรกรผู้ให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนามโดยการ ใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรทุกตำบลจำนวน 13 ตำบล ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 282 ตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ เดือน สิงหาคม 2543 สิ้นสุดเดือนพฤษภาคม 2544

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 282 ตัวอย่าง ในช่วงเดือนเมษายน 2544 และทำการวิเคราะห์โดยสถิติแบบพรรณนา(descriptive statistic) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-60 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 30,000 บาท และมีการติดต่อใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาแม่แตงมาแล้ว มากกว่า 6 ครั้ง มีเวลาในการใช้บริการ 10-20 นาที

ทางด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ การให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน การประชาสัมพันธ์และวัสดุสื่อสารและด้านสัญลักษณ์ ส่วนความพึงพอใจในด้านอัตราของราคาในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบ ความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจของการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการโดยใช้ค่าสถิติ t(t-statistic) พบว่ามีความแตกต่างกันด้านความพึงพอใจในสถานที่ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ด้านสัญลักษณ์ ด้านบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านอัตราของราคาในการใช้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจในด้านสถานที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการจัดการ คือ ควรจัดให้มีการประชุม อบรม และมีการประเมินผลในการให้บริการทั้งจากผู้บังคับบัญชาและลูกค้าเพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพรวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า สามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้กับธนาคารและสามารถที่จะแสวงหาลูกค้าใหม่ได้ในอนาคต