

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ สัตตาวัลย์ โฆษกิรัมย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

..... อ. นันทฤทธิ์

(อาจารย์เอกลักษณ์ นันทฤทธิ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

..... กรรมการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์เอกลักษณ์ นันทฤทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ ๙ เดือน กรกฎาคม ค.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี ด้วยความกรุณา อนุเคราะห์ และให้คำปรึกษา เป็น อย่างดี จากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์เอกลักษณ์ ฉัตรฤทธิ อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้ จนสำเร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้วิชาการศึกษา และให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของ ปัญหาพิเศษฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ คุณวรภาส บุญมั่น ผู้อำนวยการสำนักงาน ร.ก.ส. จังหวัดตราด คุณกิตติพัฒน์ ไฉไลสุขสมบัติ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาตราด และเพื่อน ๆ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการสำรวจและเก็บข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูล และได้ผลการวิจัย ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ขอขอบพระคุณ

ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์

54930027: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ/ การบริการ/ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์: คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร สาขาตราด (SERVICE QUALITY OF THE BANK FOR AGRICULTURE AND

AGRICULTURAL COOPERATIVES, TRAT BRANCH) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ:

เอกลักษณ์ ณ์ทฤทธิ, รป.ม., 96 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตาม อาชีพ ประเภทลูกค้า ผลผลิตขั้น ความถี่ในการมาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำนวน 400 คนโดยการสุ่มแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามของผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความถี่ ร้อยละ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรเป็นลูกค้าบุคคลธรรมดา ผลผลิตขั้นส่วนใหญ่ที่ผู้บริการเข้ามาใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านเงินฝาก และความถี่ในการเข้ามา ใช้บริการคือ เดือนละ 2-3 ครั้ง

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ประเภทลูกค้า ผลผลิตขั้น ความถี่ ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

54930027: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY/ SERVICE/ BANK FOR AGRICULTURE AND
AGRICULTURAL COOPERATIVE

LADDAWAN YOTAPIROM: SERVICE QUALITY OF THE BANK FOR
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES, TRAT BRANCH. ADVISOR:
AKEKALUK NUTTARIT, MPA., 96 P. 2013.

This study aims 1) to examine service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Trat Branch and 2) to compare opinion of service receivers (classified by occupation, customer type, product/purpose, and frequency of visit) towards service quality of the studied bank. The samples derived from systematic sampling consist of 400 service receivers. Questionnaire is used as data collecting tool. Statistic application for social science study is implemented and statistics used for data analysis are mean, percentage, and standard deviation.

The findings show that the majority of the service receivers are farmers and in the customer type of ordinary people. The purpose of visit is depositing of money. The frequency is mostly 2-3 times per month.

Holistically, service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Trat Province is rated the highest, and the order of aspects from the highest to the lowest means is assurance/trust, appearance, response to customer's needs, empathy, and creditability.

The hypothesis test reveals that opinion of the service receivers with differences of occupation, customer type, product/purpose, and frequency of visit towards service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Trat Branch is different at statistical significance of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	17
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.).....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
เกณฑ์การแปลความหมาย.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	50
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ.....	50
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด.....	53
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปผลการวิจัย.....	82
อภิปรายผลการวิจัย.....	84
ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	91
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 วัฒนธรรม ธ.ก.ส.....	27
2 สถิติการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาตราด.....	45
3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	51
4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า.....	51
5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามผลิตภัณฑ์.....	52
6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ.....	52
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด รวมทุกด้าน.....	53
8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามด้านรูปลักษณ์.....	54
9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้รับบริการจำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	55
10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้รับบริการจำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า.....	56
11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้รับบริการจำแนกตามด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ.....	57
12 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้รับบริการจำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า.....	58
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	59
14 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ด้านรูปลักษณ์.....	60
15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ ด้านการตอบสนองลูกค้า.....	62
17 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ.....	63
18 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ ด้านการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า.....	64
19 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ.....	65
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทลูกค้า.....	66
21 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านรูปลักษณ์.....	67
22 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	68
23 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า.....	68
24 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า.....	70
26 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตาม ประเภทลูกค้า.....	70
27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามผลิตภัณฑ์.....	71
28 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า.....	72
29 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า.....	73
30 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์.....	73
31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ.....	74
32 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ ในการมาใช้บริการด้านรูปลักษณ์.....	75
33 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้ บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
34 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้ บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า.....	77
35 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้ บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า.....	78
36 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามความถี่.....	80
37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	81

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University