หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยคุณภาพการบริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา
ตัวสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ / สถาบันทางการเงิน / ความจงรักภักดี
ชื่อนักศึกษา	กิตติศักดิ์ สาระบูรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยการศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ	2565

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกร และ 3) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการสถาบันการในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยภาพรวมปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ในภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ประเภทเกษตรกร ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเกษตรกร ที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในการใช้บริการสถาบันทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงิน ประกอบด้วย พฤติกรรม, ทัศนคติ, การเข้าถึง, การติดต่อลูกค้า และการมีจิตบริการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สถาบันทางการเงิน, ความจงรักภักดี

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Financial Institutions Affecting Customer Loyalty of Agriculturists in Chachoengsao Province
Keywords	Service Quality / Financial Institutions / Loyalty
Student	Kittisak Saraboon
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Student	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management Sripatum University at Chonburi
Year	2022

ABSTRACT

This article is quantitative research article aimed to 1) study the level of the factors in service quality 2) compare customer loyalty of agriculturists and 3) study factors in service quality of financial institutions affecting the agriculturists in Chachoengsao province. The sample group was 400 former customers at financial institutions in Chachoengsao province selected by purposive sampling. A tool for assessment was a questionnaire. Statistics for assessment were Means, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, paired comparison, and Multiple Regression Analysis. The result showed 1) the factors in service quality of financial institutions in Chachoengsao province had overall average at high level and each individual aspect was at high level in every aspects. 2) The overall difference in individual factors consisted of age, education, average annual income, type of agriculturists, and a duration in agricultural work has indifferently affected customer loyalty of the agriculturists in Chachoengsao province who have experienced service at financial institutions and 3) the factors in service quality of financial institutions consisted of behavior, attitude, accessibility, customer contact, and service-mindedness had an effect on customer loyalty of the agriculturists in Chachoengsao province.

Keywords : Service Quality, Financial Institutions, Loyalty

SPU CHONBURI