

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความคิดเห็นของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

THE OPINIONS OF CUSTOMERS ON THE SERVICE OF THE BANK FOR  
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES,  
CHOM TONG BRANCH ,CHIANGMAI PROVINCE



โดย

นายบัญชา อิทธิเดช

เสนอ

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

พ.ศ. 2540


## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : นายบัญชา อธิธิเศษ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ : .....   
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัฐมา สิทธิชัย)  
..... 10 / ๓๓ / ๒๕๕๐

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาจอมทอง  
จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในด้านการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาจอมทอง  
จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้ ได้สุ่มตัวอย่าง จากลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาจอมทอง โดยวิธีสุ่มตัวอย่างง่าย  
รวมทั้งสิ้น 250 ราย เครื่องมือที่ใช้รวบรวมเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS /  
PC ผลการวิจัยพบว่าลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาจอมทอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี  
การศึกษาระดับประถมศึกษา/เทียบเท่าสมรสแล้วมีอาชีพหลักทางด้านเกษตรกรรมถือทำสวนเป็น  
ลูกค้าธ.ก.ส.สาขาจอมทองมานานระหว่าง 6-10 ปี ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์กับ  
ธ.ก.ส.สาขาจอมทอง มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 50,001 - 100,000 บาท มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อปี 40,001 -  
80,000 บาท มีความรู้เกี่ยวกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรระดับ “ปานกลาง”  
ระดับความพึงพอใจโดยรวมการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาจอมทองอยู่ในระดับ “ปานกลาง”  
ลูกค้า ธ.ก.ส. เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาจอมทอง พบว่ามีความพึง  
พอใจ ที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัญหาอุปสรรคของลูกค้า ธ.ก.ส. สามารถจำแนก  
ตามหัวข้อ เรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหาจาก มาก ไป น้อย ดังนี้

1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เรียกเก็บอยู่ขณะนี้
2. ค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบที่ดินจํานอง
3. วงเงินกู้ที่ให้กู้ขณะนี้
4. สำนักงานอยู่ไกล

ลูกทํา ธ.ก.ส. และผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า ธนาคารควรจะมีการให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกคํา ธ.ก.ส. ลดขั้นตอนของกระบวนการทํางานในด้านการให้บริการสินเชื่อและเงินฝาก ปรับปรุงอาคาร / สถานที่ทํางานสาขา ควรมีการอบรมสัมมนาพนักงานของธนาคารให้มีความเข้าใจในเรื่องงานบริการ ปรับปรุงการคิดอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ และบุคคลอื่น เพื่อนํามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง ให้บริการของธนาคารต่อไป

## ABSTRACT

**Title** : The Opinions of Customers on the Service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chom Tong Branch, Chiangmai Province

**By** : Bancha Itidej

**Degree** : Master of Business Administration

**Major Field** : Business Administration

**Chairman, Special Problem Advisory Board:** Pattama Sitdhichai

(Assistant Professor Dr. Pattama Sitdhichai)

10, July, 1997

This study had the following two objectives:

1. to study the opinions of customers on the service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chom Tong Branch, Chiangmai Province; and,

2. to study problems relative to the service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chom Tong Branch, Chiangmai Province.

A sample of 250 people was selected by accidental sampling from the customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chom Tong Branch, Chiangmai Province. The sample was surveyed by questionnaire. Analysis was done using the Statistical Package for the Social Sciences ( SPSS/ PC ) to determine percentage, mean and F-test.

Results indicated that the average respondent was a male, between 41-50 years old, married and with a primary level of education. The major occupation indicated was farmer with most of his efforts spent on a horticultural crop. The average respondent had been a member of the bank between 6-10 years, had a savings account with the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chom Tong Branch, Chiangmai Province, had an average income of 50,001 - 100,000 baht per year, and, had average expenses of 40,001 - 80,000 baht per year. Customer knowledge about the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives was at a moderate level and satisfaction with the service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chom Tong Branch, Chiangmai Province was also

at a moderate level. The sample was separated into four groups based on the length of time they had been members of the bank. The satisfaction of all four groups based on the length of time they had been members of the bank was not significantly different. Customers' problems could be divided into four areas. Shown from most important to least important, they are as follow:

1. loan interest rates were too high,
2. mortgage land estimation fee was too high,
3. limits on co-signed loans,
4. the location of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chom Tong Branch, Chiangmai Province was distant from urban residents.

Based on the research, the following recommendations are made to the bank ;  
1) provide additional information to customers; 2) speed the process of credit and deposit ;  
3) improve the bank's building and train bank officers to improve their services. 4) adjust the loan interest rates; and, 5) do further similar studies in other branches to determine whether bank services improve.