

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อการเกษตรต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง
จังหวัดเชียงใหม่
โดย
นายทรงศักดิ์ ตันติวุฒินันท์
ตุลาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญสม วราเอกศิริ

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อการเกษตร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อการเกษตรต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของธนาคารเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อการเกษตร ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 72 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย และรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC⁺)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสองในสามเป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 42 ปี อายุมากที่สุด 57 ปี น้อยที่สุด 28 ปี ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 41.67 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย ส่วนระยะเวลาการเป็นลูกค้าสินเชื่อการเกษตร พบว่าผู้ให้ข้อมูลเกินครึ่งเป็นลูกค้ามานาน 6-10 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ย 208,333 บาทต่อปี ซึ่งรายได้นั้นมาจากอาชีพทำสวนเป็นหลัก

ใน คัด ได้ ตัด

ให้

จํา หน้าที โ ร้

ใน

เพ็ โ คัด โ ร้อ

กั ญ กั โ

เพ็ โ โ ใช้ วิ โ รห คัด โ รญไม่ ช้

อบ เก โ โ

โ เก โ นี้ ให้

ปัญ กั โ คัด

บ้ โ โ คัญ

โ วน บั โ

นั คัด โ กั โ

ช้ คัด โ คัด โ ให้ โ โ

ณ โ โ บ้ โ

ญ โ ให้ กั คั ช้

นั ช้ โ โ

ให้ โ

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Agricultural Extension

SATISFACTION OF AGRICULTURAL CREDIT CUSTOMERS WITH THE
SERVICES OF BANGKOK BANK (PUBLIC) COMPANY LIMITED,
FANG BRANCH, CHIANGMAI

By

SONGSAK TANTIWUTINANT

OCTOBER 2001

Chairman: Assistant Professor Dr. Boonsom Waraegsiri

Department/ Faculty: Department of Agricultural Extension,
Faculty of Agricultural Business

This research was conducted to study: 1) the characteristics of agricultural credit customers of Bangkok Bank (Public) Co. Ltd. (Fang Branch, Chiangmai); 2) their satisfaction with the services provided by the loan officers of the bank; and 3) their problems and recommendations to improve the bank's services.

The data were collected by means of interview schedule from 72 agricultural credit customers of the Bangkok Bank (Public) Co. Ltd. selected by simple random sampling, and analyzed by using the SPSS/PC

The results of the study showed that two-thirds of the respondents were male with an average age of 42 years, the oldest being 57 years old while the youngest being 28. About 42.00 percent had completed a secondary school or a high school. More than half of the respondents have been the bank's customers for 6-10 years. Their average income was 208,333 baht per year, most of which was obtained from farming.

The results of the study also indicated two aspects of agricultural credit customers' satisfaction: the loan officers and loan-providing services. The satisfaction of the agricultural credit customers was found to be dependent on the loan officers' characters i.e. being neatly dressed, pleasant-looking, punctuality, and polite speaking.

As most of the agricultural credit customers did not have much understanding of the loan-providing system, their satisfaction with the loan services was found to be affected by convenience provided by the loan officers, the loan officers' knowledge of credit, and their ability to help the customers.

Three important problems concerning provision of agricultural loans were 1) Slow customer services. This could be improved by scheduling a meeting with customers at a definite time and by servicing the customers immediately upon their arrival. 2) Slow telephone inquiries. This could be improved by setting up a personnel section of which officers have knowledge and information about each customer so that when there is a telephone inquiry, services could immediately be provided by anyone in this section. 3) Inconvenience in obtaining information about credit. Documents of the customers should be prepared beforehand so that information can be provided with more convenience upon the customers' arrival.