

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาเถิน จังหวัดลำปาง
โดย
นางสาวเดือน สุขมงคลเจริญ
กรกฎาคม 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขา
เถิน จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขา
เถิน จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไข ในการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส.
สาขาเถิน จังหวัดลำปาง

การวิจัยลูกค้าได้สุ่มตัวอย่างจากลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเถิน จังหวัดลำปาง โดยวิธี
สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ รวมทั้งสิ้น 394 ราย เครื่องมือที่ใช้รวบรวมเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์
โดยใช้โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่าลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเถิน จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็น
เพศชายมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า สมรสแล้ว อาชีพ
เกษตรกรรมเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเถิน จังหวัดลำปางมานาน 10 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีบัญชีเงิน
ฝากประเภทออมทรัพย์กับ ธ.ก.ส. สาขาเถิน มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 50,001 - 100,000 บาท ทัศน
คติของลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาเถิน ส่วนมากมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก
คือพนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย ส่วนปัญหาด้านอื่นที่พบมากที่สุดในการให้บริการด้าน
เงินฝาก คือ ความไม่ชัดเจนของป้ายแนะนำในการมาใช้บริการด้านเงินฝาก ปัญหาและข้อเสนอ
แนะที่ลูกค้าแนะนำมีดังนี้

1. สถานที่ให้บริการคับแคบ ธนาคารควรสร้างอาคารให้กว้างขวางกว่านี้
2. พนักงานควรขานชื่อผู้มาใช้บริการเสียงดัง ๆ และชัดเจน
3. ควรขยายเวลาบริการด้านเงินฝากถึง 16.30 น.

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาภาพรวมทั้งจังหวัดลำปางหรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำ
มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารต่อไป

ABSTRACT

TE 139163

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 Business Administration in Business Administration

ATTITUDES OF CUSTOMERS TOWARD DEPOSIT SERVICES OF THE BANK
FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES,
THERN BRANCH, LAMPANG PROVINCE

By

SAKAODUEN SUKMONGKHONJARUEN

JULY 2003

Chairman: Professor Dr.Yanyong Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and
Marketing, Faculty of Agricultural Business

This study was conducted to find out 1) attitudes of customers toward deposit services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Thern Branch, Lampang province; and 2) problems related to the services of BAAC, Thern Branch, Lampang province.

The data was collected by means of questionnaires from 394 samples of customers of BAAC, Thern Branch, Lampang province selected by accidental sampling, and the data analysis was done by using the SPSS.

The results indicated that most of the respondents were male, 41-50 years old, married, and had completed a secondary level of education. Their major occupation was farming. They have been members of BAAC for over 10 years, had savings accounts with the bank, and their income was 50,001-100,000 baht per year. The customers' attitudes toward the deposit services of BAAC, Thern branch, Lampang province was at a highest level of satisfaction. Their most frequent problems were the bank officers' provision of services to particular customers and unclear instructions and advice on deposit services.

The customers recommended a more spacious bank office, a clearer and louder call of customers' names, extending the service hours to 4.30 p.m., and further research on all branches of BAAC in Lampang or other provinces to improve deposit services of the bank.