

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ

ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายถนัด วันมณี

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชานันติ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 323 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร ธ.ก.ส. 1-3 ปี ใช้บริการของธนาคารในด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ ความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการในวันจันทร์ เวลา 8.30-10.30 น.

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าถึงลูกค้า เรียงลำดับ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา ลูกค้ำมีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง

ด้านความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก

ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า และธ.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย

ด้านการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น รองลงมา พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ

ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ รองลงมา ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการ
บริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน รongลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจาก
พนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อออกสถานที่ และรับเงินฝากนอกสถานที่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Service Quality of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operative, Samoeng Branch, Chiang Mai Province
Author	Mr. Thanud Wanmanee
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

The purpose of this research is to study customer satisfaction towards service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sameong Branch, Chiang Mai Province. Data collection was done by using questionnaires. The samples of this research were 323 customers of the bank. Data were analyzed by employing descriptive statistics such as frequency, percentage and mean.

The results showed that most respondents were married, agriculturists, male with age between 25 and 35, educational degree of diploma or high vocational certificate, and monthly income less than 10,000 baht. They had been the customers of the bank three years for about one to and the services used were bank deposit and bank loan. They visited the bank once to five times a month and usually on Monday from 8.30 – 10.30 a.m.

For customer satisfaction towards the service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sameong Branch, Chiangmai Province, the respondents were satisfied with all aspects at high level: confidence and trust, ability in delivering service, credibility, hospitality, politeness or friendliness, ability to respond to customer need, understanding and customer recognition, interpersonal communication, security, ability in making service recognizable and customer approaching, respectively.

In terms of confidence and trust, the first two highest satisfaction went to the following matters. The bank officers who provided service were honest, trustworthy and reliable. Next, the customers felt confident when they used bank credit, bank deposit, and other banking services.

In term of ability in delivering service, the first two highest satisfaction went to the following matters. The officers who gave service had good knowledge of rules, regulations and working procedures as well as were able to deliver good services. Next, they had skill and expertise in delivering specific services. For example, business development officer were an expert in bank credit service and financial officer were skillful in bank deposit service.

In terms of credibility, the first two highest satisfaction went to the following matters. Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Sameong Branch, Chiangmai Province was a bank with trustworthy reputation. Next, the bank always conducted a survey on customer needs and improved its customer services constantly.

In term of politeness or friendliness, the first two highest satisfaction went to the following matters. The bank officers had good human relation with customers and were friendly and cheerful. Next, they spoke politely, pleasantly and appropriately to customers.

In term of ability to respond to customer needs, the first two highest satisfaction went to the following matters. The bank officers were well prepared and willing to provide services. Next, the bank officers could deal with problems immediately and quickly as customers requested.

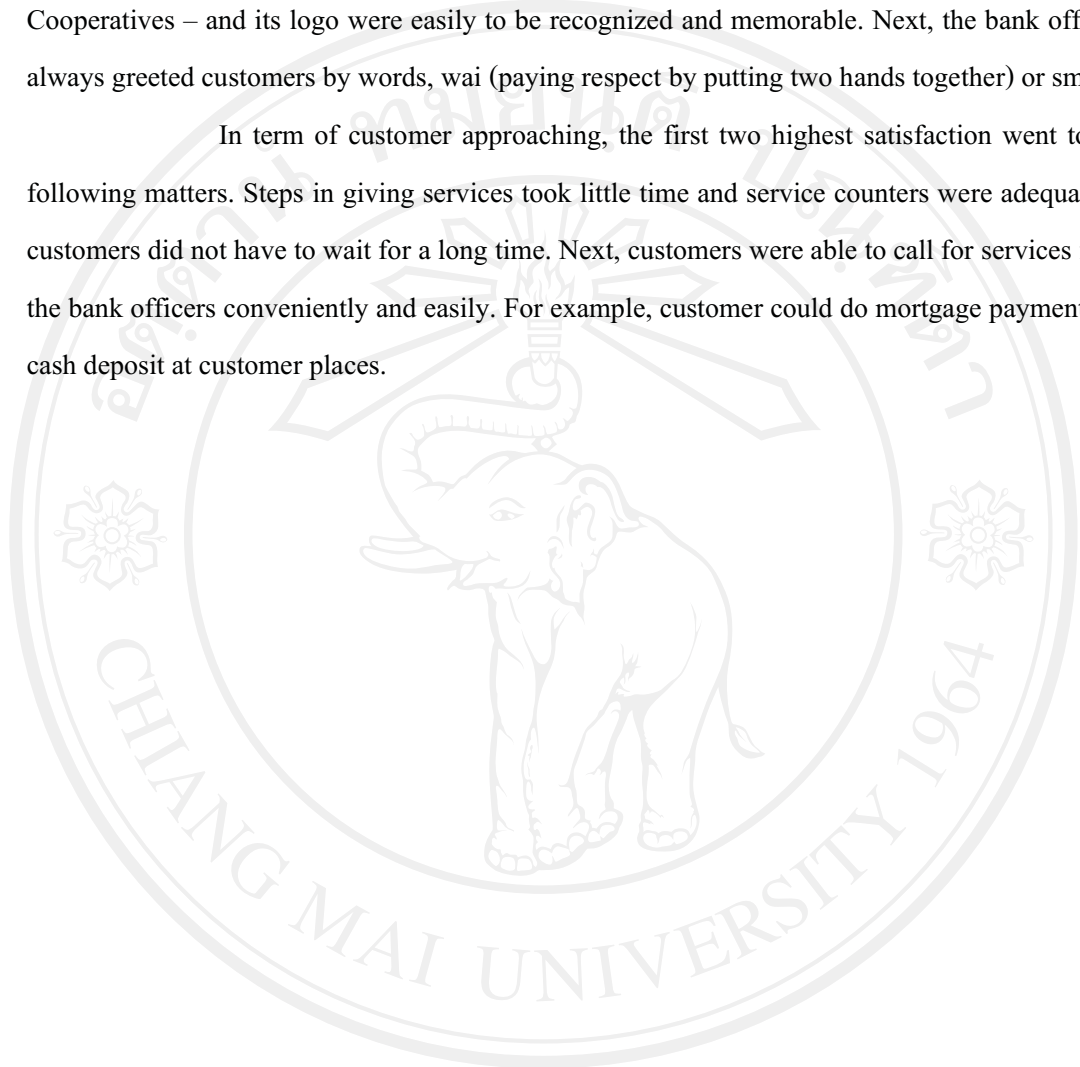
In terms of understanding and customer recognition, the first two highest satisfaction went to the following matters. The bank officers understood what customer needed. Next, the bank officers were able to recognize every single name of individual customers.

In term of interpersonal communication, the first two highest satisfaction went to the following matters. The bank officers could explain clearly and sometimes in local language. Next, they gave accurate and easy-to-understand information to customers.

In term of security, the first two highest satisfaction went to the following matters. Precaution notices were clearly presented on the wall such as warning sign of fraud. Next, customer property put in the bank were safe.

In term of ability in making services recognizable, the first two satisfaction went to the following matters. The name of the bank – Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives – and its logo were easily to be recognized and memorable. Next, the bank officers always greeted customers by words, wai (paying respect by putting two hands together) or smile.

In term of customer approaching, the first two highest satisfaction went to the following matters. Steps in giving services took little time and service counters were adequate so customers did not have to wait for a long time. Next, customers were able to call for services from the bank officers conveniently and easily. For example, customer could do mortgage payment and cash deposit at customer places.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved