

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิตรของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี
จังหวัดราชบุรี

ผู้เขียน

นางสาวนวรรตน์ นุชเนตร

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. รวี	ลงกานี	ประธานกรรมการ
อาจารย์สุจรรย์พันธ์	สุวรรณพันธ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้เคยใช้บริการทวิมิตร 150 รายและไม่เคยใช้บริการทวิมิตร 150 รายของสาขาราชบุรี รวมทั้งสิ้น 300 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตาราง ร้อยละ และค่าเฉลี่ย มีผลการศึกษาดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาดำกกว่า ม.6 หรือปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001- 20,000 บาท และใช้บริการฝาก-ถอน-โอนเงินกับธนาคารมากที่สุด รองลงมาใช้บริการซื้อสลากออมทรัพย์ทวิสินและสินเชื่อเพื่อการเกษตร

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทราบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีบริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคหรือเรียกว่าบริการทวิมิตร แต่เมื่อสอบถามในด้านของการรับบริการต่างๆ พบว่ามีผู้ทราบถึงการให้บริการในการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ จำนวน 283 คน ให้บริการโอนเงินจำนวน 276 คน เป็นตัวแทนรับประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุจำนวน 245 คน ชำระค่าสินค้าบริษัท

ต่าง ๆ จำนวน 238 คน จำหน่ายบัตรเติมเงินโทรศัพท์จำนวน 200 คน บริการรับชำระบัตรเครดิต จำนวน 195 คน รับบริการต่อภาษีและบริการจัดทำพรบ.รดจำนวน 163 คน รับชำระภาษีสรรพากรจำนวน 43 คน ตามลำดับและผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบว่ามีค่าธรรมเนียมบริการคิดเป็นร้อยละ 77.6

องค์ประกอบของทัศนคติ ด้านความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชาชนบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

องค์ประกอบของทัศนคติ ด้านพฤติกรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคาร สาเหตุที่เลือกใช้เพราะความสะดวกด้วยวิธีการชำระเงินโดยการหักบัญชีเงินฝาก ปัญหาจากการที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารเพราะการล่าช้าที่ต้องเข้าคิว และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารเพราะความไม่สะดวก โดยมีช่องทางอื่นๆที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้เช่น ที่ร้านสะดวกซื้อ โดยความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน และในอนาคตผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านบริการทวิมิตรและผู้ที่เคยใช้บริการทวิมิตรก็จะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการอย่างแน่นอน

Independent Study Title Customers' Attitudes Towards Taweemit Service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Ratchaburi Branch, Ratchaburi Province

Author Miss Nawarat Nuchnate

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Ravi Lonkani Chairperson

Lecturer Suchanpin Suwanaphan Member

ABSTRACT

This independent study aimed to study customers' attitudes towards Taweemit Service of Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives, Ratchaburi branch. The data were collected from the questionnaires of 300 respondents (150 respondents used Taweemit Service and 150 respondents never used Taweemit Service) who were customers of Ratchaburi branch. Data analysis was completed by using descriptive statistics and presented in the form of frequency table, percentage, and arithmetic means. The details were shown as follows.

Most of the respondents were female in the age between 41-50. They were under high school or diploma. Their profession were the agriculturist with 10,001-20,000 bath monthly income. The services they frequently obtained from the bank the most were depositing and withdrawing. Second were Taweemit saving tickets and agricultural loans.

According to the elements of attitude in term of knowledge and understanding, it was found that all respondents knew that Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives provided payment counter service for products and public utility bills in the name of "Taweemit Service". When asking about the other services, it was found that 283 of the respondents who answered the questionnaires were aware that Taweemit Service provided payment counter

service for water, electricity, and telephone bills, 276 of them were aware that it provided money transfer service ,245 of them knew that it was an agent of life and accident insurance, 238 of them made their payment for enterprise product respectively, 200 of them knew that the bank sold phone card and 195 of them knew the bank accepted credit card payment, 163 of them that Taweemit provided the services on tax and accident policy for car and automobile, 43 of them made their payment for tax fee. Also 77.6% of the respondents knew that there were the fees charge for service.

According to the elements of attitude in term of the opinion towards Taweemit Service of Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives, Ratchaburi branch, the respondents had a high level of opinion. By arranging the average scored from the greatest to the least as follows: service personal, process, marketing promotion, service channel, physical evidence, price and product respectively.

According to the elements of attitude in term of behavior, the study found that the respondents obtain payment service through the bank due to the convenience by account deduction service. They encountered the queuing problem during their payment and the fees were higher than those at convenience stores and post office. Some of the respondents who did not use the service via the bank due to inconvenience. There were the other channels that most respondents selected the service, for example the convenience stores. The frequency of using service were two times per month. In the futures, the respondents would obtain the payment service via the bank (Taweemit Service) from Bank of Agriculture and Agricultural Cooperative and would definitely recommend it to friends and acquaintances.