

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว
(สันป่าตอง)

ผู้เขียน นางสาว วอริณรัตน์ จอมปัญญาเลิศ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมเกษตร)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสุวรรณ นฤนาทวงศ์สกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าเกษตรกรจำนวน 357คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทาง เดียวผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับไม่กเกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ทำการเกษตรประเภท ปลูกพืช มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ไม่มีช่วงเวลาที่แน่นอนในการมาใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้มากที่สุด คือฝากและถอน

ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ และมีความพึงพอใจต่อด้านราคาในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่ากลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่า แนวโน้มกลุ่มลูกค้ามีระดับการศึกษาสูง ระดับรายได้เฉลี่ยสูง และประกอบอาชีพแปรรูปสินค้าเกษตร มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่ากลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

Independent Study Title	The Satisfaction of Farmer Customers Towards the Services of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Thungsiew Branch (San Pa Thong)
Author	Miss Arinrat Jompunyaalert
Degree	Master of Business Administration (Agro-Industry Management)
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Dr. Srisuwan Naruenartwongsakul

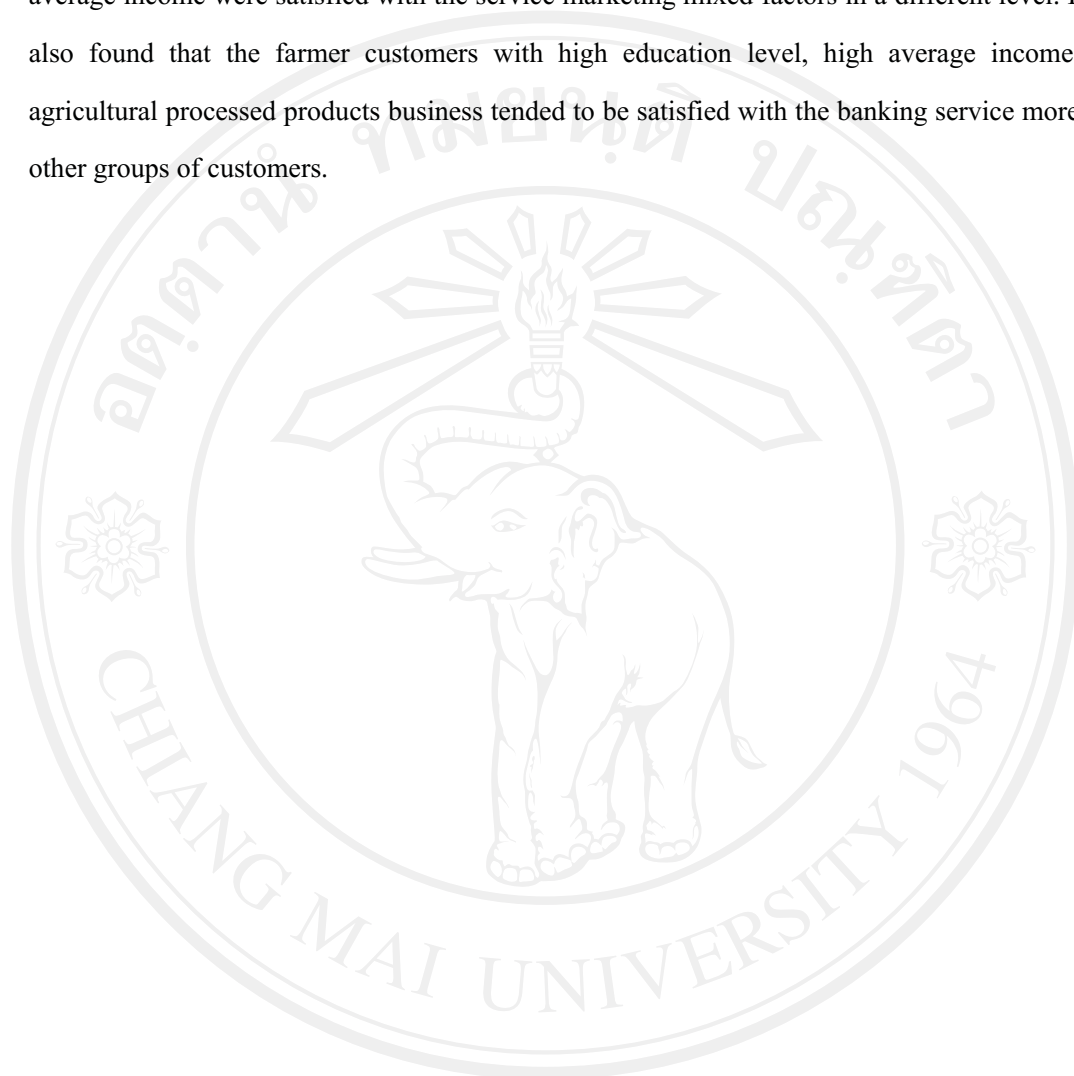
ABSTRACT

This research was intended to study the satisfaction of farmer customers towards the service of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Thungsiew Branch (San Pa Thong). A set of questionnaires was used to collect data from 357 farmer customers. Statistical methods employed in data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and One-way ANOVA. The findings suggested that the majority of farmer customer samples were characterized as male, married, aged between 31-40, with high school certificate or lower, planting crops and earning 5,001-10,000 Baht per month. They came for banking service in Siam Commercial Bank Public Company Limited 1-2 times per month intermittently. The most frequent banking service was deposit and withdrawal.

The satisfaction of farmer customers towards the service of Siam Commercial Bank Public Company Limited was generally in the high level. To clarified, the farmer customer samples ranked servicing process as the first satisfaction factor. The rest were personnel, physical building and presentation, servicing place, marketing promotion, product and service, respectively. The satisfaction of price factor was in the medium level.

Compared the personal factor of the farmer customers and the satisfaction of towards the service of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Thungsiew Branch (San Pa Thong), it indicated that the farmer customers with different ages contended their satisfaction towards the service of Siam Commercial Bank Public Company Limited in the same manner.

Additionally, the farmer customers with different education level, occupations, and average income were satisfied with the service marketing mixed factors in a different level. It was also found that the farmer customers with high education level, high average income, and agricultural processed products business tended to be satisfied with the banking service more than other groups of customers.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved