

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ F
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของค่าเฉลี่ย (Sum of Square)
df	แทน	ค่าที่ระดับการเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
MD	แทน	ผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference)
Std. Error	แทน	ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ

ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี t -test ส่วนจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร จำนวนเงินที่กู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่มาใช้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA Analysis และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Least Significant Difference) เมื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยการบรรยายวิเคราะห์เนื้อหาตีความจากคำตอบในแบบสอบถาม และค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	196	51.31
หญิง	186	48.69
รวม	382	100
2. อายุ		
21 ปีลงไป	5	1.31
21 – 30 ปี	59	15.45
31 – 40 ปี	91	23.82
41 – 50 ปี	98	25.65
50 ปีขึ้นไป	129	33.77
รวม	382	100

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	241	63.09
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	11.78
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	8.38
อนุปริญญา	28	7.33
ปริญญาตรี	33	8.64
สูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป	3	0.78
รวม	382	100
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	260	68.06
รับจ้าง	58	15.18
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	46	12.04
อื่นๆ	18	4.72
รวม	382	100
5. ระดับรายได้ของครัวเรือนต่อปี		
ต่ำกว่า 50,000 บาท ลงไป	211	55.24
50,001 – 100,000 บาท	124	32.46
ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป	47	12.30
รวม	382	100
6. ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้ำธนาคาร		
ต่ำกว่า 5 ปี ลงไป	153	40.05
5 – 10 ปี	122	31.94
มากกว่า 10 ปี	107	28.01
รวม	382	100

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7. ความถี่ในการใช้บริการต่อปี		
1-3 ครั้ง/ปี	104	27.23
4-6 ครั้ง/ปี	158	41.36
มากกว่า 6 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	120	31.41
รวม	382	100
8. จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	220	57.59
10,000 – 50,000 บาท	131	34.29
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	31	8.12
รวม	382	100
9. จำนวนเงินที่กู้จากธนาคาร		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	192	50.26
50,000 – 100,000 บาท	116	30.37
มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป	74	19.37
รวม	382	100
10. ประเภทบริการที่ใช้มากที่สุด		
ด้านเงินกู้	278	72.77
ด้านเงินฝาก	54	14.14
ด้านธุรกรรมอื่น	50	13.09
รวม	382	100

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายลักษณะต่างๆ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.31 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.77 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 63.09 อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.06 รายได้ของครัวเรือนต่อปี 50,000 บาทลงไปจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.24 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้านาคาร 5 ปี

ลงไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05 ความถี่ในการใช้บริการต่อปีอยู่ระหว่าง 4–6 ครั้ง 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.36 จำนวนเงินฝากทุกบัญชีรวมกันต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.59 จำนวนเงินที่กู้จากธนาคารต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 และประเภทบริการที่มาใช้ด้านเงินกู้ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 72.77

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบเพศของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ

เพศ	ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม		t-test for equality of means				
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MD	Std.Error Difference
ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน	1.197	.275	-.440	380	.660	-.086	.19464
ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน			-.440	378.26	.660	-.086	.19472

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบเพศของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ได้ค่า $t = .194$ ค่า $\text{Sig. (2-tailed)} = .660$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าลูกค้าต่างเพศกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบอายุของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
ของ ร.ก.ส. สาขาบรบือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3.743	4	.936	.257	.905
	ภายในกลุ่ม	1370.85	377	3.636		
	รวม	1374.60	381			

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบอายุของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ร.ก.ส.สาขาบรบือ ได้ค่า $F = .257$ ค่า $Sig. = .905$ มีค่ามากกว่า $.05$ หมายความว่าลูกค้ามีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ร.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบการศึกษาของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
ของ ร.ก.ส.สาขาบรบือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	33.423	5	6.685	1.874	.098
	ภายในกลุ่ม	1341.173	376	3.567		
	รวม	1374.596	381			

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ร.ก.ส.สาขาบรบือ ได้ค่า $F = 1.874$ ค่า $Sig. = .098$ มีค่ามากกว่า $.05$ หมายความว่าลูกค้ามีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ร.ก.ส.สาขา บรบือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบอาชีพของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
ของ ร.ก.ส. สาขาบรบือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5.454	3	1.818	.502	.681
	ภายในกลุ่ม	1369.143	378	3.622		
	รวม	1374.569	381			

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบอาชีพของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ร.ก.ส.สาขาบรบือ ได้ค่า $F = .502$ ค่า $Sig. = .681$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าลูกค้ามีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ร.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายได้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
ของ ร.ก.ส. สาขาบรบือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
รายได้ของครัวเรือน	ระหว่างกลุ่ม	19.832	2	9.916	2.774	.064
	ภายในกลุ่ม	1354.764	379	3.575		
	รวม	1374.596	381			

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับรายได้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ร.ก.ส.สาขาบรบือ ได้ค่า $F = 2.774$ ค่า $Sig. = .064$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าลูกค้ามีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ร.ก.ส.สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.100	2	.550	.152	.859
	ภายในกลุ่ม	1373.496	379	3.624		
	รวม	1374.596	381			

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรือ ได้ค่า $F = .152$ ค่า $Sig. = .859$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรือ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความถี่ในการติดต่อธนาคารต่อปี	ระหว่างกลุ่ม	4.552	2	2.276	.630	.533
	ภายในกลุ่ม	1370.044	379	3.615		
	รวม	1374.596	381			

จากตารางที่ II ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการต่อปีของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรือ ได้ค่า $F = .630$ ค่า $Sig. = .533$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการต่อปีของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรือ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบจำนวนเงินฝากของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
จำนวนเงินฝากกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3.217	2	1.609	.445	.641
	ภายในกลุ่ม	1371.379	379	3.618		
	รวม	1374.596	381			

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบจำนวนเงินฝากของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ได้ค่า $F = .445$ ค่า $Sig. = .641$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าจำนวนเงินฝากของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบจำนวนเงินกู้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
จำนวนเงินที่กู้กับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	10.125	2	5.062	1.406	.246
	ภายในกลุ่ม	1364.471	379	3.600		
	รวม	1374.596	381			

จากตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเงินกู้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.สาขาบรบือ ได้ค่า $F = 1.406$ ค่า $Sig. = .246$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าจำนวนเงินกู้ของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบรบือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบประเภทรบริการที่ใช้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ช.ก.ส.สาขารบือ

ตัวแปรต้น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประเภทรบริการที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.895	2	.948	.262	.770
	ภายในกลุ่ม	1372.701	379	3.622		
	รวม	1374.596	381			

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบประเภทรบริการที่ใช้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ช.ก.ส.สาขารบือ ได้ค่า $F = .262$ ค่า $Sig. = .770$ มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่าประเภทรบริการที่ใช้ของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของ ช.ก.ส.สาขารบือไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารโดยรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	โดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.62	0.38	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.32	0.51	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.26	0.48	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.21	0.40	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.40	0.35	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.39	0.40	มาก
การถือหลักประหยัด	4.25	0.38	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.26	0.48	มาก
ความไว้ชอบพร้อม	4.18	0.62	มาก
การป้องกันปัญหา	4.22	0.47	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.09	0.56	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.16	0.50	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.33	0.48	มาก
การสร้างสรรค้สังคม	4.13	0.56	มาก
รวม	4.27	0.23	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารโดยรวม พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.23) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ มีความพึงพอใจในด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง

13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.35) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.40) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามเพศของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.68	0.34	มากที่สุด	4.56	0.40	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.26	0.50	มาก	4.39	0.50	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.23	0.46	มาก	4.29	0.49	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.21	0.41	มาก	4.22	0.40	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.39	0.35	มาก	4.40	0.34	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.40	0.40	มาก	4.37	0.41	มาก
การถือหลักประหยัด	4.27	0.39	มาก	4.23	0.37	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.29	0.47	มาก	4.23	0.49	มาก
ความรู้ข้อบกพร่อง	4.19	0.65	มาก	4.16	0.59	มาก
การป้องกันปัญหา	4.24	0.48	มาก	4.20	0.46	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.05	0.57	มาก	4.12	0.54	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.13	0.47	มาก	4.19	0.53	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.31	0.47	มาก	4.35	0.48	มาก
การสร้างสรรค์สังคม	4.11	0.57	มาก	4.16	0.54	มาก
รวม	4.27	0.22	มาก	4.28	0.23	มาก

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามเพศของลูกค้า ผลปรากฏว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเพศชาย ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.22) และเพศหญิง ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.23)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเพศชายพึงพอใจในด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.34) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.40) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.35) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.47)

ส่วนเพศหญิงพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.40) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.34) ด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.50) และด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.41)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามอายุของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	21 ปี ลงไป			21 - 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 50 ปี			50 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.47	0.69	มาก	4.66	0.35	มากที่สุด	4.62	0.40	มากที่สุด	4.61	0.38	มากที่สุด	4.61	0.37	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.60	0.22	มากที่สุด	4.28	0.54	มาก	4.37	0.50	มาก	4.30	0.51	มาก	4.31	0.49	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.40	0.64	มาก	4.28	0.44	มาก	4.30	0.50	มาก	4.15	0.50	มาก	4.30	0.45	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.15	0.45	มาก	4.19	0.40	มาก	4.19	0.41	มาก	4.22	0.40	มาก	4.23	0.41	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.48	0.11	มาก	4.38	0.37	มาก	4.39	0.33	มาก	4.37	0.42	มาก	4.43	0.29	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.60	0.37	มากที่สุด	4.33	0.40	มาก	4.45	0.42	มาก	4.39	0.42	มาก	4.36	0.37	มาก
การถือหลักประหยัด	4.32	0.30	มาก	4.28	0.42	มาก	4.25	0.37	มาก	4.27	0.38	มาก	4.23	0.38	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.20	0.61	มาก	4.19	0.48	มาก	4.28	0.51	มาก	4.30	0.48	มาก	4.26	0.46	มาก
ความไว้ใจมอบพร้อม	4.40	0.42	มาก	4.33	0.64	มาก	4.11	0.69	มาก	4.19	0.59	มาก	4.13	0.58	มาก
การป้องกันปัญหา	4.40	0.28	มาก	4.31	0.49	มาก	4.16	0.45	มาก	4.24	0.45	มาก	4.20	0.49	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.30	0.57	มาก	4.10	0.52	มาก	4.07	0.53	มาก	4.12	0.57	มาก	4.07	0.59	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.07	0.86	มาก	4.17	0.47	มาก	4.11	0.52	มาก	4.21	0.51	มาก	4.15	0.48	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.33	0.47	มาก	4.33	0.47	มาก	4.33	0.47	มาก	4.42	0.51	มาก	4.26	0.46	มาก
การสร้างสรรคัลังคม	3.93	0.60	มาก	4.06	0.57	มาก	4.12	0.54	มาก	4.17	0.57	มาก	4.14	0.56	มาก
รวม	4.33	0.22	มาก	4.28	0.24	มาก	4.27	0.21	มาก	4.28	0.26	มาก	4.26	0.20	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้านาคารจำแนกตามอายุของลูกค้านพบว่าทุกระดับช่วงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ระดับช่วงอายุ 21 ปี ลงไป ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.22) ระดับช่วงอายุ 21 – 30 ปี ($\bar{X}=4.28$, S.D. = 0.24) ระดับช่วงอายุ 31 – 40 ปี ($\bar{X}=4.27$, S.D.= 0.21) ระดับช่วงอายุ 41- 50 ปี ($\bar{X}=4.28$, S.D.= 0.26) และระดับช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=4.26$, S.D.= 0.20)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ระดับช่วงอายุ 21 ปี ลงไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.60$, S.D.= 0.22) และด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.60$, S.D.= 0.37) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 12 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 2 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.48$, S.D.= 0.11) และด้านการต้อนรับแบบไทย ($\bar{X}=4.47$ S.D.= 0.69)

ระดับช่วงอายุ 21- 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการต้อนรับแบบไทย ($\bar{X}=4.66$, S.D.= 0.35) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.38$, S.D. = 0.37) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.40) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.47)

ระดับช่วงอายุ 31–40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการต้อนรับแบบไทย ($\bar{X}=4.62$, S.D.= 0.40) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.45$, S.D.= 0.42) ด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.37$, S.D.= 0.50) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.47)

ระดับช่วงอายุ 41–50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการต้อนรับแบบไทย ($\bar{X}=4.61$, S.D. = 0.38) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.42$, S.D.= 0.51) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.39$, S.D.= 0.42) และด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.42)

ระดับช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการต้อนรับแบบไทย ($\bar{X}=4.61$, S.D.= 0.37) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.43$, S.D.= 0.29) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.36$, S.D.= 0.37) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.49)

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกจ้างธนาคารจำแนกตามการศึกษาของลูกจ้าง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาตอนต้น			มัธยมศึกษาตอนปลาย			อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.63	0.39	มากที่สุด	4.56	0.40	มากที่สุด	4.71	0.30	มากที่สุด	4.56	0.42	มากที่สุด	4.58	0.35	มากที่สุด	4.44	0.19	มาก
ความใส่ใจลูกค้า	4.34	0.48	มาก	4.34	0.55	มาก	4.23	0.54	มาก	4.07	0.57	มาก	4.48	0.42	มาก	3.67	0.58	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.26	0.48	มาก	4.31	0.53	มาก	4.25	0.44	มาก	4.18	0.51	มาก	4.25	0.40	มาก	4.00	0.67	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.25	0.38	มาก	4.21	0.43	มาก	4.20	0.31	มาก	3.99	0.50	มาก	4.20	0.42	มาก	3.92	0.76	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.41	0.33	มาก	4.36	0.40	มาก	4.40	0.30	มาก	4.34	0.37	มาก	4.43	0.37	มาก	4.00	0.72	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.37	0.41	มาก	4.37	0.40	มาก	4.45	0.40	มาก	4.37	0.32	มาก	4.49	0.40	มาก	4.11	0.69	มาก
การถือหลักประหยัด	4.26	0.40	มาก	4.20	0.34	มาก	4.33	0.33	มาก	4.19	0.36	มาก	4.26	0.38	มาก	4.33	0.64	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.30	0.49	มาก	4.11	0.47	มาก	4.31	0.39	มาก	4.04	0.46	มาก	4.31	0.46	มาก	4.00	0.58	มาก
ความไร้ข้อบกพร่อง	4.15	0.62	มาก	4.17	0.62	มาก	4.17	0.66	มาก	4.29	0.60	มาก	4.32	0.57	มาก	4.17	0.76	มาก
การป้องกันปัญหา	4.24	0.48	มาก	4.13	0.42	มาก	4.17	0.39	มาก	4.23	0.44	มาก	4.19	0.54	มาก	4.67	0.58	มากที่สุด
การปรับปรุงพัฒนา	4.11	0.55	มาก	4.10	0.60	มาก	4.00	0.49	มาก	4.00	0.65	มาก	4.12	0.50	มาก	3.83	0.76	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.17	0.49	มาก	4.20	0.49	มาก	4.00	0.39	มาก	4.13	0.64	มาก	4.21	0.55	มาก	3.78	0.38	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.34	0.47	มาก	4.36	0.51	มาก	4.29	0.45	มาก	4.25	0.61	มาก	4.34	0.40	มาก	4.00	0.58	มาก
การสร้างสรรค์สิ่งดี	4.17	0.53	มาก	4.10	0.59	มาก	4.13	0.60	มาก	3.93	0.58	มาก	4.08	0.64	มาก	3.78	0.51	มาก
รวม	4.29	0.22	มาก	4.25	0.22	มาก	4.26	0.21	มาก	4.18	0.27	มาก	4.31	0.23	มาก	4.05	0.23	มาก

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้านาคารจำแนกตามระดับการศึกษาของลูกค้านพบว่าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรีโอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ การศึกษาระดับประถมศึกษา ($\bar{X}=4.29$, S.D.= 0.22) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.22) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.21) การศึกษาระดับอนุปริญญา ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.27) การศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.23) และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=4.05$, S.D. = 0.23)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$, S.D. = 0.39) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.41$, S.D. = 0.33) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.41) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.34$, S.D. = 0.39) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, S.D.= 0.40) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.40) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.40) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.36$, S.D. = 0.51) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$, S.D.= 0.30) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.45$, S.D. = 0.40) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.30) และด้านการถือหลักประหยัด ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.33)

การศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, S.D.= 0.42) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.32) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.34$, S.D. = 0.37) และด้านความไร้ข้อบกพร่อง ($\bar{X}=4.29$, S.D. = 0.60) การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, S.D. = 0.35) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.49$, S.D. = 0.40) ด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.48$, S.D. = 0.42) และด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.43$, S.D. = 0.37) และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านการป้องกันปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$, S.D. = 0.58) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

3 ลำดับ คือ ด้านการต้อนรับแบบไทย ($\bar{X}=4.44$, S.D. = 0.19) ด้านการถือหลักประหยัด ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.64) และด้านความไว้ซ้อบครอง ($\bar{X}=4.17$, S.D. = 0.76)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้ายาแผนกตามอาชีพของลูกค้ายา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	เกษตรกรกรม		รับจ้าง		รับราชการ/พนักงานของรัฐ			อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.62	0.38	มากที่สุด	4.57	0.40	มากที่สุด	4.58	0.35	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.34	0.48	มาก	4.25	0.52	มาก	4.32	0.59	มาก
ความสะอาดในการติดต่อ	4.27	0.48	มาก	4.29	0.48	มาก	4.23	0.44	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.25	0.39	มาก	4.20	0.33	มาก	4.08	0.47	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.42	0.34	มาก	4.36	0.32	มาก	4.32	0.41	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.40	0.40	มาก	4.36	0.42	มาก	4.39	0.46	มาก
การถือหลักประหยัด	4.26	0.39	มาก	4.22	0.34	มาก	4.21	0.40	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.29	0.47	มาก	4.18	0.47	มาก	4.30	0.49	มาก
ความรู้ข้อบกพร่อง	4.14	0.63	มาก	4.10	0.63	มาก	4.27	0.54	มาก
การป้องกันปัญหา	4.21	0.46	มาก	4.24	0.49	มาก	4.22	0.49	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.09	0.56	มาก	4.09	0.54	มาก	4.03	0.57	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.15	0.48	มาก	4.26	0.45	มาก	4.10	0.61	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.33	0.49	มาก	4.39	0.46	มาก	4.26	0.47	มาก
การสร้างสรรค์สังคม	4.14	0.57	มาก	4.14	0.49	มาก	4.05	0.62	มาก
รวม	4.28	0.22	มาก	4.26	0.20	มาก	4.24	0.28	มาก

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้านาคารถ้าเช่าตามอาชีพของลูกค้านพบว่าทุกอาชีพมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ อยู่ในระดับมาก ทุกอาชีพโดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ อาชีพเกษตรกรกรรม ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.22) อาชีพรับจ้าง ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.20) อาชีพรับราชการหรือพนักงานองค์การของรัฐ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.28) และอาชีพอื่นๆ ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.23)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า อาชีพเกษตรกรกรรมมีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$, S.D.=0.38) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.34) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.40) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.48) อาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.40) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.46) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.32) และด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.42)

อาชีพรับราชการและพนักงานของรัฐมีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.35) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.46) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.41) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.59) อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการต้อนรับแบบไทย ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.32) และความไว้ซ้อบพร้อม ($\bar{X}=4.61$, S.D.=0.50) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 12 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการถือหลักประหยัด ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.32) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.38) และด้านการป้องกันปัญหา ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.45)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามรายได้ของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	50,000 บาท ลงไป			50,000 – 100,000 บาท			100,000 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.59	0.40	มากที่สุด	4.65	0.51	มากที่สุด	4.67	0.35	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.33	0.51	มาก	4.34	0.51	มาก	4.22	0.46	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.29	0.49	มาก	4.25	0.47	มาก	4.17	0.44	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.24	0.38	มาก	4.19	0.43	มาก	4.14	0.44	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.39	0.35	มาก	4.43	0.34	มาก	4.36	0.38	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.37	0.42	มาก	4.39	0.39	มาก	4.49	0.38	มาก
การถือหลักประหยัด	4.23	0.37	มาก	4.28	0.46	มาก	4.27	0.48	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.24	0.46	มาก	4.32	0.48	มาก	4.20	0.57	มาก
ความไว้ซ้อบกพร่อง	4.10	0.59	มาก	4.22	0.62	มาก	4.37	0.70	มาก
การป้องกันปัญหา	4.19	0.47	มาก	4.28	0.44	มาก	4.18	0.49	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.06	0.59	มาก	4.14	0.53	มาก	4.06	0.48	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.13	0.50	มาก	4.23	0.50	มาก	4.11	0.48	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.32	0.50	มาก	4.34	0.47	มาก	4.29	0.41	มาก
การสร้างสรรค์สังคม	4.06	0.58	มาก	4.27	0.50	มาก	4.09	0.55	มาก
รวม	4.25	0.23	มาก	4.31	0.22	มาก	4.26	0.22	มาก

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามระดับรายได้ของลูกค้า พบว่าทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ อยู่ในระดับมาก เหมือนกันทุกระดับรายได้ โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ระดับรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท ลงไป ($\bar{X} = 4.25$, S.D.= 0.23) ระดับรายได้ระหว่าง 50,000 – 10,000 บาท ($\bar{X} = 4.31$, S.D.= 0.22) และระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 4.26$, S.D.= 0.22)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าระดับรายได้ของลูกค้า 50,000 บาท ลงไป มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D.= 0.40) และมีระดับความพึงพอใจอยู่

ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.35) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.42) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.51) ระดับรายได้ 50,000 – 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.51) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.34) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.39) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.47) และระดับรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.35) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.49$, S.D.=0.38) ด้านความไร้ข้อบกพร่อง ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.70) และด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.38)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	5 ปี ลงไป			5 – 10 ปี			10 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.56	0.41	มากที่สุด	4.65	0.35	มากที่สุด	4.65	0.37	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.40	0.54	มาก	4.28	0.48	มาก	4.26	0.48	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.34	0.47	มาก	4.20	0.47	มาก	4.21	0.49	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.22	0.39	มาก	4.23	0.44	มาก	4.18	0.39	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.40	0.34	มาก	4.39	0.35	มาก	4.41	0.36	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.37	0.41	มาก	4.40	0.42	มาก	4.41	0.38	มาก
การถือหลักประหยัด	4.23	0.38	มาก	4.25	0.40	มาก	4.29	0.36	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.26	0.47	มาก	4.22	0.50	มาก	4.31	0.46	มาก
ความไร้ข้อบกพร่อง	4.19	0.65	มาก	4.14	0.66	มาก	4.21	0.53	มาก
การป้องกันปัญหา	4.26	0.44	มาก	4.17	0.52	มาก	4.22	0.44	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.10	0.58	มาก	4.06	0.54	มาก	4.10	0.55	มาก

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	5 ปี ลงไป			5-10 ปี			10 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เลือกได้มากกว่า	4.19	0.53	มาก	4.16	0.49	มาก	4.11	0.47	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.34	0.50	มาก	4.36	0.45	มาก	4.27	0.48	มาก
การสร้างสรรค์สังคม	4.04	0.59	มาก	4.17	0.42	มาก	4.21	0.53	มาก
รวม	4.28	0.23	มาก	4.26	0.25	มาก	4.27	0.20	มาก

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร พบว่าทุกระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารต่ำกว่า 5 ปี ลงไป ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.23) ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารระหว่าง 5-10 ปี ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.25) และระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.20)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร 5 ปี ลงไป มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.41) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.34) ด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.54) และด้านความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.47) ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร 5-10 ปี มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.35) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.42) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.35) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.45) และระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.37) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.36) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.38) และด้านการเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส. ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.46)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อปีของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	1-3 ครั้ง/ปี			4-6 ครั้ง/ปี			มากกว่า 6 ครั้ง/ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.60	0.41	มากที่สุด	4.61	0.39	มากที่สุด	4.65	0.34	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.31	0.54	มาก	4.30	0.51	มาก	4.36	0.48	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.30	0.46	มาก	4.23	0.51	มาก	4.26	0.45	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.27	0.36	มาก	4.18	0.44	มาก	4.21	0.39	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.47	0.33	มาก	4.37	0.36	มาก	4.37	0.34	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.35	0.43	มาก	4.39	0.39	มาก	4.42	0.40	มาก
การถือหลักประหยัด	4.28	0.37	มาก	4.25	0.34	มาก	4.24	0.44	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.25	0.53	มาก	4.30	0.45	มาก	4.22	0.48	มาก
ความไร้ข้อบกพร่อง	4.24	0.62	มาก	4.12	0.58	มาก	4.19	0.67	มาก
การป้องกันปัญหา	4.28	0.43	มาก	4.22	0.45	มาก	4.17	0.51	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.08	0.61	มาก	4.09	0.54	มาก	4.10	0.54	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.20	0.49	มาก	4.14	0.51	มาก	4.14	0.51	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.37	0.46	มาก	4.28	0.51	มาก	4.35	0.45	มาก
การสร้างสรรคสังคม	4.05	0.56	มาก	4.15	0.52	มาก	4.17	0.60	มาก
รวม	4.29	0.23	มาก	4.26	0.22	มาก	4.27	0.23	มาก

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อปีของลูกค้า พบว่าทุกช่วงความถี่ในการใช้บริการต่อปีของลูกค้า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ช่วงความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.23) ช่วงความถี่ในการใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.22) และช่วงความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง/ปีขึ้นไป ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.23)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าช่วงความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.41) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม

($\bar{X} = 4.47$, S.D.= 0.33) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.43) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= 0.46) ช่วงความถี่ในการใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.39) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.39$, S.D.= 0.39) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.36) และด้านการเร่งรัดกิจกรรม 5 ศ. ($\bar{X} = 4.30$, S.D.= 0.45) และช่วงความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง/ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.34) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.42$, S.D.= 0.40) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= 0.34) และด้านความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.36$, S.D.= 0.48)

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามจำนวนเงินฝากกับธนาคารของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 10,000 บาท			10,000 – 50,000 บาท			50,001 บาท ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.63	0.38	มากที่สุด	4.60	0.37	มากที่สุด	4.63	0.44	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.36	0.50	มาก	4.25	0.50	มาก	4.32	0.53	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.27	0.47	มาก	4.25	0.48	มาก	4.21	0.53	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.21	0.38	มาก	4.23	0.46	มาก	4.19	0.35	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.40	0.35	มาก	4.42	0.34	มาก	4.35	0.38	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.36	0.40	มาก	4.46	0.40	มาก	4.33	0.40	มาก
การถือหลักประหยัด	4.23	0.40	มาก	4.26	0.34	มาก	4.38	0.39	มาก
การเร่งรัดกิจกรรม 5 ศ.	4.27	0.48	มาก	4.28	0.45	มาก	4.11	0.59	มาก
ความรู้ข้อบกพร่อง	4.12	0.65	มาก	4.20	0.56	มาก	4.47	0.58	มาก
การป้องกันปัญหา	4.20	0.50	มาก	4.26	0.43	มาก	4.19	0.39	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.06	0.54	มาก	4.10	0.60	มาก	4.23	0.48	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.13	0.50	มาก	4.21	0.51	มาก	4.14	0.49	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 10,000 บาท			10,000 – 50,000 บาท			50,001 บาท ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความคุ้มค่าของบริการ	4.33	0.46	มาก	4.33	0.51	มาก	4.31	0.44	มาก
การสร้างสรรค์สังคม	4.12	0.54	มาก	4.17	0.58	มาก	4.09	0.61	มาก
รวม	4.26	0.23	มาก	4.29	0.22	มาก	4.28	0.22	มาก

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามจำนวนเงินฝากกับธนาคารของลูกค้า พบว่าทุกช่วงระดับจำนวนเงินฝากกับธนาคารของลูกค้า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ช่วงระดับจำนวนเงินฝากกับธนาคารต่ำกว่า 10,000 บาท $\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.23 ช่วงระดับจำนวนเงินฝากกับธนาคารระหว่าง 10,000 – 50,000 บาท ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.22) และช่วงระดับจำนวนเงินฝากกับธนาคารมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 4.28$, 0.22)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าช่วงระดับจำนวนเงินฝากกับธนาคารต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.38) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการ อย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.35) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.40) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.50) ช่วงระดับจำนวนเงินฝากกับธนาคารระหว่าง 10,000 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.37) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.40) ด้านการบริการ อย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.34) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.51) และช่วงระดับจำนวนเงินฝากกับธนาคารมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.44) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านความไว้ใจบกร่อง ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.58) ด้านการถือหลักประหยัด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.39) และด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามจำนวนเงินกู้กับธนาคารของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 50,000 บาท			50,000 – 100,000 บาท			100,001 บาท ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.64	0.37	มากที่สุด	4.58	0.39	มากที่สุด	4.61	0.40	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.33	0.54	มาก	4.33	0.48	มาก	4.28	0.46	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.29	0.48	มาก	4.23	0.48	มาก	4.23	0.47	มาก
การพัฒนาที่มงาน	4.19	0.42	มาก	4.24	0.40	มาก	4.22	0.36	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.39	0.37	มาก	4.45	0.31	มาก	4.34	0.35	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.35	0.42	มาก	4.43	0.40	มาก	4.41	0.35	มาก
การถือหลักประหยัด	4.28	0.39	มาก	4.24	0.35	มาก	4.21	0.41	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.22	0.51	มาก	4.29	0.45	มาก	4.32	0.45	มาก
ความรู้ข้อบกพร่อง	4.26	0.66	มาก	4.12	0.51	มาก	4.04	0.65	มาก
การป้องกันปัญหา	4.29	0.47	มาก	4.15	0.45	มาก	4.15	0.48	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.15	0.51	มาก	4.04	0.63	มาก	4.01	0.55	มาก
เลือกได้มากกว่า	4.19	0.49	มาก	4.13	0.51	มาก	4.13	0.50	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.43	0.46	มาก	4.32	0.48	มาก	4.32	0.52	มาก
การสร้างสรรค์สังคม	4.14	0.51	มาก	4.09	0.60	มาก	4.16	0.60	มาก
รวม	4.29	0.24	มาก	4.26	0.20	มาก	4.24	0.24	มาก

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามจำนวนเงินกู้กับธนาคารของลูกค้า พบว่าทุกช่วงระดับจำนวนเงินกู้กับธนาคารของลูกค้า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ช่วงระดับจำนวนเงินกู้กับธนาคารต่ำกว่า 50,000 บาท (\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.24) ช่วงระดับจำนวนเงินกู้กับธนาคารระหว่าง 50,000 – 100,000 บาท (\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.20) และช่วงระดับจำนวนเงินกู้กับธนาคารมากกว่า 100,001 บาทขึ้นไป (\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.24)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าช่วงระดับจำนวนเงินกู้กับธนาคารต่ำกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.37) และมีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.46) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.37) และด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.42) ช่วงระดับจำนวนเงินกู้กับธนาคารระหว่าง 50,000 – 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.39) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.31) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.40) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.48) และช่วงระดับจำนวนเงินกู้กับธนาคารมากกว่า 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, S.D.=0.40) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.35) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.35) และด้านการเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส. ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.45)

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ด้านเงินกู้			ด้านเงินฝาก			ด้านธุรกรรมด้านอื่น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การต้อนรับแบบไทย	4.62	0.39	มากที่สุด	4.53	0.36	มากที่สุด	4.72	0.30	มากที่สุด
ความใส่ใจลูกค้า	4.33	0.48	มาก	4.44	0.55	มาก	4.16	0.55	มาก
ความสะดวกในการติดต่อ	4.26	0.49	มาก	4.31	0.50	มาก	4.21	0.42	มาก
การพัฒนาทีมงาน	4.24	0.38	มาก	4.18	0.47	มาก	4.09	0.45	มาก
การบริการอย่างเท่าเทียม	4.40	0.34	มาก	4.45	0.35	มาก	4.37	0.40	มาก
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์	4.37	0.40	มาก	4.49	0.42	มาก	4.37	0.39	มาก
การถือหลักประหยัด	4.24	0.38	มาก	4.28	0.38	มาก	4.28	0.36	มาก
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.	4.30	0.47	มาก	4.13	0.52	มาก	4.19	0.45	มาก
ความไว้ซ้อภพพร้อม	4.13	0.62	มาก	4.19	0.61	มาก	4.40	0.61	มาก
การป้องกันปัญหา	4.22	0.46	มาก	4.16	0.50	มาก	4.29	0.48	มาก
การปรับปรุงพัฒนา	4.11	0.56	มาก	4.12	0.60	มาก	3.95	0.50	มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ด้านเงินกู้			ด้านเงินฝาก			ด้านธุรกรรมด้านอื่น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เลือกได้มากกว่า	4.16	0.49	มาก	4.23	0.59	มาก	4.05	0.43	มาก
ความคุ้มค่าของบริการ	4.35	0.48	มาก	4.27	0.51	มาก	4.27	0.41	มาก
การสร้างสรรค์สังคม	4.12	0.55	มาก	4.12	0.64	มาก	4.19	0.50	มาก
รวม	4.27	0.22	มาก	4.28	0.25	มาก	4.25	0.20	มาก

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ของลูกค้า พบว่าทุกประเภทบริการที่ใช้ของลูกค้า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินกู้ ($\bar{X}=4.27$, S.D. = 0.22) ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ($\bar{X}=4.28$, S.D. = 0.25) และลูกค้าที่ใช้บริการด้านธุรกรรมอื่น ($\bar{X}=4.25$, S.D. = 0.20)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินกู้ มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$, S.D. = 0.37) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.34) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.40) และด้านความคุ้มค่าของบริการ ($\bar{X}=4.35$, S.D. = 0.48) ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$, S.D. = 0.36) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.49$, S.D. = 0.42) ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.45$, S.D. = 0.35) และด้านความใส่ใจลูกค้า ($\bar{X}=4.44$, S.D. = 0.55) และลูกค้าที่ใช้บริการด้านธุรกรรมอื่น มีความพึงพอใจด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$, S.D. = 0.30) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านความไว้ซ้อบกรร่ง ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.61) ด้านการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.39) และด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.40)

สำหรับสมมติฐานที่ 1 ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาจึงสนับสนุนสมมติฐานในข้อนี้

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานสมาคมสถาปนิกฯ อยู่ชั้นล่างของอาคารเพื่อความสะดวกสำหรับสมาชิกที่มีอายุมากจำนวนมากมาติดต่อ	36	17.39
ที่จอดรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ	21	10.14
รถจักรยานยนต์ได้อาคารจอดไม่เป็นระเบียบทำให้รถยนต์เข้าออกไม่สะดวก	19	9.18
ทางเข้าออกรถยนต์คับแคบไม่สะดวกเวลารถยนต์เข้าออกสวนกันและมีคนเดินข้ามไปข้ามมา มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุ	18	8.70
ควรจัดให้มีหลังคาที่จอดรถยนต์	17	8.21
ควรจัดให้มีที่นั่งพักผ่อนด้านนอกสำนักงานเพื่อบริการแก่ลูกค้า	15	7.25
อาคารสำนักงานมีสามชั้นต้องเสียดังเสียงเดินขึ้นบันไดในการติดต่อชั้นที่สาม	14	6.76
ทำเลที่ตั้งสำนักงานอยู่บนถนนสี่ช่องทางไม่สะดวกในการติดต่อ	13	6.28
ช่วงเดือน ม.ค.-มี.ค. มีลูกค้ามาติดต่อราชการจำนวนมากทำให้อาคารสำนักงานคับแคบควรมีวิธีจัดระบบงานและสำนักงานให้ดี	12	5.80
ควรขยายบริเวณที่จอดรถยนต์เพิ่มเติม	9	4.35
แก้วน้ำดื่มสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ	9	4.35
สวนหน้าอาคารสำนักงานจัดสวยงามดีมาก	8	3.86
ทำเลที่ตั้งสำนักงานอยู่ห่างไกลตลาด	6	2.90
ห้องน้ำสะอาดเฉพาะช่วงเช้าช่วงสายๆ เริ่มสกปรก	5	2.42
สวนหน้าห้องน้ำลูกค้าจัดสวยงามดีแต่ค่อนข้างกว้างทางเดินเข้าออก	3	1.45
หน้าสำนักงานช่วงเช้ามักมีด่านตำรวจจราจรเสมอทำให้เสียค่าปรับบ่อย	2	0.97
รวม	207	100

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านนี้จำนวน 207 คน จัดกลุ่มความคิด

หรือข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกันแล้ว ได้ประมาณ 16 ข้อเสนอแนะ โดยความคิดหรือข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด 3 ข้อเสนอแนะได้แก่ อันดับที่ 1 สำนักงานสมาคมฌาปนกิจคารอยู่ชั้นล่างของอาคารเพื่อความสะดวกสำหรับสมาชิกที่มีอายุมากจำนวนมากมาติดต่อผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 อันดับที่ 2 ที่จอดรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 อันดับที่ 3 รถจักรยานยนต์ได้อาคารจอดไม่เป็นระเบียบทำให้รถยนต์เข้าออกไม่สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านระบบการให้บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มจุดบริการนอกสถานที่ตามแหล่งชุมชนใหญ่ๆ และ อบต.	32	15.17
เพิ่มพนักงานประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการ	29	13.74
ระบบงานที่มีอยู่คืออยู่แล้ว	24	11.37
การเดือนชำระหนี้ใกล้กำหนดเวลาชำระเกินไป/ควรเดือนอย่างน้อย 3 เดือนก่อนถึงกำหนด	19	9.00
ขยายเวลาทำการออกไปอีก	16	7.58
ควรมีบริการจัดส่งปัจจัยการผลิต เช่น ปุ๋ย ถึงบ้านลูกค้าโดยไม่คิดราคาเพิ่ม	15	7.11
บริการอย่างเสมอภาคดีมาก	13	6.16
ขั้นตอนการขอสินเชื่อนอกภาคการเกษตรยุ่งยากมาก	12	5.69
ขยายหลักประกันคนค้ำให้มากกว่าเดิม	9	4.27
ควรจัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับลูกค้ารายใหญ่หรือหน่วยงานราชการเหมือนเดิม	8	3.79
ขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้ายุ่งยากและใช้เวลารอคอยนาน	8	3.79
ขยายหลักประกันเงินกู้ด้านงานของสงฆ์ให้ 100 %	7	3.32
ขยายเวลาเปิดทำการให้เร็วขึ้น	7	3.32
ควรขยายสินเชื่อให้กับหน่วยงานราชการ เช่น อบต. ให้มากขึ้น	6	2.84
ควรรับจํานำทะเบียนรถยนต์	4	1.90

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีมุมกาแฟสำหรับลูกค้าหน่วยงานราชการ เช่น อบต.	2	0.95
รวม	211	100

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านระบบการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านนี้จำนวน 211 คน จัดกลุ่มความคิดหรือข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกันแล้วได้ประมาณ 16 ข้อเสนอแนะ โดยความคิดหรือข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด 3 ข้อเสนอแนะ ได้แก่ อันดับที่ 1 เพิ่มจุดบริการนอกสถานที่ตามแหล่งชุมชนใหญ่ๆ และสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 อันดับที่ 2 เพิ่มพนักงานประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74 อันดับที่ 3 ระบบงานที่มีอยู่คืออยู่แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านระยะเวลาให้บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาติดต่อการขอสินเชื่อก่อนข้างนาน	33	27.73
ยื่นเรื่องตรวจสอบที่ดินจำนองไว้แล้วไม่ทราบวันและเวลานัดหมายทันทีทำให้เสียเวลารอคอย	27	22.69
บริการรวดเร็วดี	18	15.13
ความชัดเจนในระยะเวลาการรอคอย	14	11.76
ระยะเวลาให้บริการเหมาะสมดีแล้ว	12	10.08
ใช้เวลารอรับบริการเบิกถอนเงินนาน	8	6.72
เลื่อนนัดรับเงินบ่อยครั้ง	7	5.88
รวม	119	100

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านระยะเวลาให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านนี้จำนวน 119 คน จัดกลุ่มความคิดหรือ

ข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกันแล้วได้ประมาณ 7 ข้อเสนอแนะ โดยความคิดหรือข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด 3 ข้อเสนอแนะได้แก่ อันดับที่ 1 ระยะเวลาติดต่อการขอสินเชื่อก่อนขำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.73 อันดับที่ 2 ขึ้นเรื่องตรวจสอบที่ดินจำนวนไว้แล้วไม่ทราบวันและเวลานัดหมายทันที ทำให้เสียเวลารอคอย ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.69 อันดับที่ 3 บริการรวดเร็วดี ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมพนักงาน

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติตัวเป็นกันเอง /พฤติกรรมทั่วไปคืออยู่แล้ว	35	28.93
พนักงานไม่มีมาตรฐานเดียวกัน เช่น ปรึกษาการขอสินเชื่อไว้กับพนักงานคนหนึ่งว่ากู้ได้ แต่เวลาไปทำสัญญาอยู่กับอีกคนหนึ่งกับปฏิเสธการให้กู้	21	17.36
พนักงานไม่ค่อยยิ้ม โดยเฉพาะพนักงานการเงินด้านหน้า	17	14.05
พนักงานส่วนใหญ่น่ารักทุกคน	14	11.57
พนักงานพัฒนาธุรกิจมาตามนัดหมายไม่ตรงเวลาเสมอๆ	13	10.74
การปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความละเอียดรอบคอบ / ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้ง	9	7.44
พนักงานไม่มีความชำนาญในการวิเคราะห์การให้สินเชื่อภาคการเกษตรรายใหญ่	6	4.96
พนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพ	4	3.31
พนักงานบางท่านเลือกให้บริการเพื่อนหรือญาติพี่น้องก่อน	2	1.65
รวม	121	100

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านนี้จำนวน 121 คน จัดกลุ่มความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกันแล้วได้ประมาณ 9 ข้อเสนอแนะ โดยความคิดหรือข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด 3 ข้อเสนอแนะได้แก่ อันดับที่ 1 พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองและพฤติกรรมทั่วไปคืออยู่แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 35 คน คิดเป็น

ร้อยละ 28.93 อันดับที่ 2 พนักงานไม่มีมาตรฐานเดียวกัน เช่น ปรึกษาการขอสินเชื่อไว้กับพนักงาน คนหนึ่งว่ากู้ได้ แต่เวลาไปทำสัญญากู้กับอีกคนหนึ่งกับปฏิเสธการให้กู้ ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อันดับที่ 3 พนักงานไม่ค่อยยิ้ม โดยเฉพาะพนักงานการเงินด้านหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณะน้อย	53	58.24
ป้ายแนะนำบริการไม่ชัดเจน	15	16.48
ควรมีพนักงานประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการ	11	12.09
ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้หลากหลายช่องทางกว่านี้	9	9.89
ร.ก.ส. ควรมีสุนัขข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตร เช่น ข้อมูลด้านการตลาด เทคโนโลยีการผลิตใหม่ๆ ข้อมูลด้านการพยากรณ์ดินฟ้าอากาศ แจกแก่ลูกค้า	3	3.30
รวม	91	100

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านนี้จำนวน 91 คน จัดกลุ่มความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกันแล้วได้ประมาณ 5 ข้อเสนอแนะ โดยความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด 3 ข้อเสนอแนะได้แก่ อันดับที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณะน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.24 อันดับที่ 2 ป้ายแนะนำบริการไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48 อันดับที่ 3 ควรมีพนักงานประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนตู้ ATM น้อย	51	49.04
ตู้ ATM ควรอยู่นอกรั้วสำนักงานจะได้สะดวกเวลาใช้บริการตอนกลางวัน	29	27.88
ควรจัดโต๊ะสำหรับเขียนหนังสือไว้บริการลูกค้าด้านหน้าสำนักงาน โดยเฉพาะลูกค้ากองทุนหมู่บ้านที่ต้องจัดทำเอกสารจำนวนมากให้แก่ธนาคาร	13	12.50
ควรมีเครื่องปรับสมุดไว้ให้ลูกค้าบริการตนเอง	11	10.58
รวม	104	100

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านนี้จำนวน 104 คน จัดกลุ่มข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะที่ใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกันแล้ว ได้ประมาณ 4 ข้อเสนอแนะ โดยข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด 3 ข้อเสนอแนะ ได้แก่ อันดับที่ 1 จำนวนตู้ ATM น้อย ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.04 อันดับที่ 2 ตู้ ATM ควรอยู่นอกรั้วสำนักงานจะได้สะดวกเวลาใช้บริการตอนกลางวัน ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.88 อันดับที่ 3 ควรจัดโต๊ะสำหรับเขียนหนังสือไว้บริการลูกค้าด้านหน้าสำนักงาน โดยเฉพาะลูกค้ากองทุนหมู่บ้านที่ต้องจัดทำเอกสารจำนวนมากให้แก่ธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรรลดดอกเบี้ยเงินกู้ลงอีก	41	32.03
ร.ก.ส. ควรรรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรไว้เองเมื่อราคาผลิตผลตกต่ำ	32	25.00
ร.ก.ส. ควรรรับชำระหนี้ด้วยผลิตผลทางการเกษตรแทนเงินสดได้	24	18.75
ควรมีทีมงานสอนการทำบัญชีให้กับกองทุนหมู่บ้าน โดยเฉพาะ	19	14.84
ร.ก.ส. ควรมีทีมงานสอนวิชาการด้านเกษตรโดยตรง	7	5.47
ควรรจัดหลังคา กันแดดให้ตู้ ATM	5	3.91
รวม	128	100

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านนี้จำนวน 128 คน จัดกลุ่มข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกันเอาไว้ด้วยกันแล้วได้ประมาณ 6 ข้อเสนอแนะ โดยข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด 3 ข้อเสนอแนะได้แก่ อันดับที่ 1 ควรรลดดอกเบี้ยเงินกู้ลงอีก ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 อันดับที่ 2 ร.ก.ส. ควรรรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรไว้เองเมื่อราคาผลิตผลตกต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อันดับที่ 3 ร.ก.ส. ควรรรับชำระหนี้ด้วยผลิตผลทางการเกษตรแทนเงินสดได้ ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ