

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็น การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จำนวน 1,200 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน T -distribution
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของเพศ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ายุคใหม่ผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	150	50.00
2. หญิง	150	50.00
รวม	300	100.00
2. อายุ		
1. อายุ 20 ปีลงไป	12	4.00
2. อายุ 21 – 30 ปี	42	14.00
3. อายุ 31 – 40 ปี	83	27.70
4. อายุ 41 – 50 ปี	45	15.00
5. อายุ 51 ปีขึ้นไป	118	39.30
รวม	300	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(N)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
1. ประถมศึกษา	84	28.00
2. มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	84	28.00
3. อนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่า	84	28.00
4.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	48	16.00
รวม	300	100.00
4. อาชีพ		
1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	33.33
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	100	33.33
3. เกษตรกร	100	33.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกได้ดังนี้ พบว่า กลุ่มเพศเป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รวม 300 คน อายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.70 กลุ่มอายุ 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 กลุ่มอายุ 21- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.00 และกลุ่มอายุ 20 ปีลงไป คิดเป็นร้อยละ 4.00 การศึกษาพบว่ามีการศึกษาาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.00 มัธยมต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.00 อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.00 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพ มี 3 กลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 33.33 หรือจำนวนอาชีพละ 100 คน รวม 300 คน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านขบวนการบริการ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ ด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้าน	การให้บริการด้านเงินฝาก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านสถานที่บริการ	3.13	0.07	ปานกลาง
2	ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ	3.81	0.18	มาก
3	ด้านผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติการ	3.92	0.37	มาก
4	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	3.16	0.15	ปานกลาง
5	ด้านขบวนการบริการ	3.74	0.25	มาก
	โดยรวม	3.55	0.14	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ ด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านเมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 แล้ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านขบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ($\bar{X} = 3.16$) ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.13$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่บริการ

ด้านสถานที่บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมทำเลที่ตั้ง	2.77	0.42	ปานกลาง
2. ความเพียงพอที่นั่งพักคอย	3.23	0.42	ปานกลาง
3. ความเพียงพอของที่จอดรถ	1.20	0.40	น้อยที่สุด
4. การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการ	3.19	0.40	ปานกลาง
5. การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงิน	4.00	0.00	มาก
6. ความสะอาดเรียบร้อยสำนักงาน	4.40	0.49	มาก
รวม	3.13	0.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านสถานที่บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13$) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความสะอาดเรียบร้อยสำนักงาน ($\bar{X} = 4.40$) การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงิน ($\bar{X} = 4.00$) ความเพียงพอที่นั่งพักคอย ($\bar{X} = 3.23$) การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการ ($\bar{X} = 3.19$) ความเหมาะสมทำเลที่ตั้ง ($\bar{X} = 2.77$) ความเพียงพอของที่จอดรถ ($\bar{X} = 1.20$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ

ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.23	0.42	มาก
2. จัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจง บริการต่างๆ	4.00	0.00	มาก
3. ส่งเสริมการออมเงินโดยให้ผู้ฝาก ได้รับสิทธิร่วมชิงโชคปีละ 2 ครั้ง	4.00	0.00	มาก
4. การได้รับสิทธิสมัครเป็นสมาชิก สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์	3.20	0.40	ปานกลาง
5. การให้บริการทวิเมตร/บริการ เสริมอื่นๆ เช่นชำระค่าโทรศัพท์ ประกันชีวิตหรือทรัพย์สิน	3.63	0.48	มาก
รวม	3.81	0.18	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ ด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เรียงลำดับ จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.23$) จัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงบริการต่างๆ ($\bar{X} = 4.00$) ส่งเสริมการออมเงินโดยให้ผู้ฝากได้รับสิทธิร่วมชิงโชคปีละ 2 ครั้ง ($\bar{X} = 4.00$) การให้บริการทวิเมตร/บริการเสริมอื่นๆ เช่นชำระค่าโทรศัพท์ประกันชีวิตหรือทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.63$) การได้รับสิทธิสมัครเป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านผู้บริหารการให้บริการและผู้ปฏิบัติการ

ด้านผู้บริหารการให้บริการและผู้ปฏิบัติการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การแต่งกายของพนักงาน	4.36	0.48	มาก
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของ พนักงาน	4.00	0.00	มาก
3. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้มารับบริการ ของพนักงาน	4.03	0.66	มาก
4. การให้เกียรติลูกค้าผู้มารับบริการ ของพนักงาน	4.03	0.66	มาก
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ผู้มารับบริการ	4.03	0.66	มาก
6. การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับบริการ ของพนักงาน	3.86	0.76	มาก
7. การกล่าวขอบคุณลูกค้าผู้รับบริการ ของพนักงาน	3.63	0.48	มาก
8. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.43	0.50	ปานกลาง
9. พนักงานให้บริการถูกต้องแม่นยำ			
10. พนักงานที่แจ้งทำความเข้าใจกับลูกค้า อย่างเป็นกันเอง	3.61	0.49	มาก
	4.20	0.40	มาก
รวม	3.92	0.37	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ
ด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัด
หนองคาย ในด้านผู้บริหารการให้บริการและผู้ปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$)
เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน ($\bar{X} = 4.36$) พนักงานที่แจ้ง
ทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.20$) ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้มารับบริการ
ของพนักงาน ($\bar{X} = 4.03$) การให้เกียรติลูกค้าผู้มารับบริการของพนักงาน ($\bar{X} = 4.03$)

พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ ลูกค้าผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.03$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ พนักงาน ($\bar{X} = 4.00$) การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับบริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.86$) การกล่าวขอบคุณลูกค้าผู้รับบริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.63$) พนักงานให้บริการถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.61$) พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. จัดทำป้ายบอกช่องติดต่อ/บริการชัดเจน	3.39	0.49	ปานกลาง
2. จัดให้มีช่องบริการติดต่อสอบถาม	3.00	0.00	ปานกลาง
3. จัดช่องบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.20	0.40	ปานกลาง
4. แสงสว่างเพียงพอและปลอดภัย	3.20	0.40	ปานกลาง
5. จัดแบ่งพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน	3.00	0.00	ปานกลาง
รวม	3.16	0.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ จัดทำป้ายบอกช่องติดต่อ/บริการชัดเจน ($\bar{X} = 3.39$) จัดช่องบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.20$) แสงสว่างเพียงพอและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.20$) จัดแบ่งพื้นที่ทำการให้บริการเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 3.00$) จัดให้มีช่องบริการติดต่อสอบถาม ($\bar{X} = 3.00$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านขบวนการบริการ

ด้านขบวนการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ใช้บริการมีความเพียงพอ	3.00	0.00	ปานกลาง
2. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย	3.00	0.00	ปานกลาง
3. การให้บริการระบบบัตรคิว / ตามลำดับก่อนหลัง	4.23	0.42	มาก
4. การให้บริการเสมอภาค	4.23	0.42	มาก
5. การให้บริการตามขั้นตอน	4.23	0.42	มาก
รวม	3.74	0.25	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชγκα อำเภอชγκα จังหวัดหนองคาย ในด้านขบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการระบบบัตรคิว / ตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.23$) การให้บริการเสมอภาค ($\bar{X} = 4.23$) การให้บริการตามขั้นตอน ($\bar{X} = 4.23$) เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 3.00$) เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.00$)

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชγκα อำเภอชγκα จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

3.3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ**

ความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม(Between Group)	0.005	2	0.002	0.127	0.880
ภายในกลุ่ม(Within Group)	5.742	297	0.019		
รวม	5.747	299			

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝาก
จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านผู้มารับบริการ
ด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัด
หนองคายจำแนกตามกลุ่มเพศ (เพศชาย และ เพศหญิง) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	df	t	sig
1. เพศชาย	3.55	0.14	298.00	0.238	0.812
2. เพศหญิง	3.55	0.14	297.96	0.238	0.812

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝาก
จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดซึ่งผู้วิจัยได้เรียงจำแนกตามความถี่และได้ผลสรุปดังนี้

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คำตอบ)
1. ด้านสถานที่บริการ	
1.1 สถานที่ตั้งอาคารสำนักงานคับแคบไม่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ	210
1.2 ที่จอดรถไม่เพียงพอ	200
1.3 ที่นั่งพักรอการรับบริการของลูกค้ามีน้อย	121
1.4 ห้องน้ำลูกค้ามีน้อยและไม่สะอาด	123
2. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ	
2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	118
2.2 เอกสารแผ่นพับชี้แจงการให้บริการด้านต่างๆมีน้อย	74
2.3 ไม่มีรางวัลในการจูงใจให้ผู้ใช้บริการและเครือข่ายที่ช่วยงาน	42
3. ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ	
3.1 พนักงานบางท่านไม่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	86
3.2 ให้บริการช้าพนักงานไม่ได้ชี้แจงเหตุผลควรให้หัวหน้างานกำกับและแก้ปัญหาต่อเนื่อง	47
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	
4.1 ป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการไม่ชัดเจน	91
4.2 ช่องให้บริการติดต่อสอบถามไม่ชัดเจนและไม่เป็นสัดส่วน	113
5. ด้านขบวนการ การบริการ	
5.1 ไม่มีเครื่อง ATM เหมือนกับธนาคารอื่น	188
5.2 ไม่มีเครื่องบันทึกหรือรับยอดบัญชีต้องรอพนักงานปรับยอดให้	203

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คำตอบ)
6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
6.1 ควรสร้างอาคารสำนักงานเป็นของตนเองมีลูกค้าใช้บริการมาก	210
6.2 ควรเปิดโทรทัศน์หรือเพลงให้ลูกค้าที่รอรับบริการได้ผ่อนคลาย	93
6.3 ควรจัดให้มีพื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าที่รอรับบริการได้ผ่อนคลาย	71

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการด้านเงินฝาก ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านสถานที่บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีสถานที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสมที่จอดรถ ที่นั่งพักรอรับบริการ และห้องน้ำลูกค้า เพียงพอสำหรับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีความสะอาด ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มียัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่เหมาะสมและเป็นธรรม เอกสารแผ่นพับชี้แจงการให้บริการด้านต่าง ๆ เพียงพอ และมีรางวัลสำหรับจูงใจให้ผู้ใช้บริการและหรือเครือข่ายที่ช่วยงาน ด้านผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและมีหัวหน้างานกำกับแนะนำในการแก้ปัญหาต่อเนื่อง ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และช่องให้บริการติดต่อสอบถามเป็นสัดส่วน ด้านขบวนการบริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้เครื่อง ATM และเครื่องบันทึกหรือรับยอดบัญชี ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรสร้างอาคารสำนักงานเป็นของตนเองมีลูกค้าใช้บริการมาก ควรเปิดโทรทัศน์หรือเพลง และควรจัดให้มีพื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าที่รอรับบริการได้ผ่อนคลาย