

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการของธนาคาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในบริการของธนาคาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	152	38.00
หญิง	248	62.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	34	8.50
25-39 ปี	154	38.50
40-54 ปี	161	40.25
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	51	12.75
รวม	400	100.00

จาก ตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-54 ปี จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาอายุ 25-39 ปี จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.50 อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	140	35.00
สมรส	207	51.75
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	53	13.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาสถาน โสด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.00 และสถานภาพหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.25

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	183	45.75
ปริญญาตรี	177	44.25
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.25 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	14	3.50
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	76	19.00
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	211	52.75
ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	80	20.00
นักเรียน/นักศึกษา	19	4.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.75 และเกษตรกร จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	36	9.00
10,001-30,000 บาท	173	43.25
30,001-50,000 บาท	115	28.75
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	76	19.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมามีรายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75 มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากธนาคาร

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารเชียงใหม่

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	53	13.25
1-3 ปี	110	27.50
4-7 ปี	129	32.25
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	108	27.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 4-7 ปี จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.50 เป็นลูกค้ามากกว่า 7 ปีขึ้นไป จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 และเป็นลูกค้าระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.25

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธนาคาร

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
สินเชื่อ	29	7.25
เงินฝาก	381	95.25
โอนเงิน	200	50.00
แคชเชียร์เช็ค	9	2.25
เช็คของขวัญ	9	2.25
ชำระค่าสาธารณูปโภค	17	4.25
ชำระค่าสินค้า/บริการ	7	1.75
ชำระบัตรเครดิต	3	0.75
ประกันวงเงินสินเชื่อ	6	1.50
ประกันอุบัติเหตุ	4	1.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทเงินฝาก จำนวน 381 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.25 รองลงมาใช้บริการ โอนเงินจำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ใช้บริการสินเชื่อ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.25 ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 ใช้บริการแคชเชียร์เช็คและเช็คของขวัญ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.25 ใช้บริการชำระค่าสินค้า/บริการ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.75 ใช้บริการประกันวงเงินสินเชื่อ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.50 ใช้บริการประกันอุบัติเหตุ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00 และใช้บริการชำระบัตรเครดิต จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการธนาคารต่อเดือน

ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ครั้ง	137	34.25
6 – 10 ครั้ง	134	33.50
11 – 20 ครั้ง	77	19.25
มากกว่า 20 ครั้งขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย 1 – 5 ครั้ง จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย 6 – 10 ครั้ง จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย 11 – 20 ครั้ง จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.25 และมีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 20 ครั้งขึ้นไป จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มาใช้บริการกับ
ธนาคาร

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	104	26.00
วันอังคาร	72	18.00
วันพุธ	68	17.00
วันพฤหัสบดี	71	17.75
วันศุกร์	85	21.25
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : เลือกได้เพียง 1 วัน

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการในวัน
จันทร์ จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาใช้บริการในวันศุกร์ จำนวน 85 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 21.25 ใช้บริการวันวันอังคาร จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00 ใช้บริการในวันพฤหัสบดี
จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.75 และใช้บริการวันพุธ จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.00

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ
กับธนาคาร

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30-10.30 น.	83	20.75
11.31-12.00 น.	78	19.50
12.01-13.00 น.	73	18.25
13.01-14.30 น.	108	27.00
14.31-15.30 น.	58	14.50
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : เลือกได้เพียง 1 ช่วงเวลา

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วง 13.01-14.30 น. จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาใช้บริการช่วง 08.30-10.30 น. จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.75 ใช้บริการช่วง 11.31-12.00 น. จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.50 ใช้บริการช่วง 12.01-13.00 น. จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.25 และใช้บริการช่วง 14.31-15.30 น. จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.50

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผลค่าเฉลี่ย
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3.64	มาก
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.65	มาก
ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	3.63	มาก
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.44	ปานกลาง
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	3.67	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.55	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.69	มาก
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.57	มาก
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.54	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.57	มาก
รวม	3.59	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.59 หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพึงพอใจในระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.65 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านการติดต่อสื่อสารที่ค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.54 แต่พึงพอใจในระดับปานกลางด้านการเข้าถึงบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.44

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความเชื่อมั่นวางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	20 (5.00)	272 (68.00)	106 (26.50)	2 (0.50)	-	3.78 มาก
การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมี ความถูกต้อง แม่นยำ	18 (4.50)	217 (54.25)	165 (41.25)	-	-	3.63 มาก
พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและ สร้างความไว้วางใจกับลูกค้า	13 (3.25)	218 (54.50)	169 (42.25)	-	-	3.61 มาก
พนักงานมีความสามารถในการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	10 (2.50)	194 (48.50)	194 (48.50)	2 (0.50)	-	3.53 มาก
พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับ	19 (4.75)	208 (52.00)	171 (42.75)	2 (0.50)	-	3.61 มาก
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้าน สินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงิน กับ ธนาคาร	20 (5.00)	233 (58.25)	144 (36.00)	3 (0.75)	-	3.68 มาก
รวม						3.64 มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.64 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงิน กับธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้าและด้านพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 3.61 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ที่ค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจใน การให้บริการลูกค้า	15 (3.75)	223 (55.75)	161 (40.25)	- -	1 (0.25)	3.63 มาก
พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	12 (3.00)	209 (52.25)	163 (40.75)	15 (3.75)	1 (0.25)	3.54 มาก
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี	18 (4.50)	199 (49.75)	181 (45.25)	2 (0.50)	- -	3.58 มาก
กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้า ต้องการ	23 (5.75)	299 (74.75)	76 (19.00)	1 (0.25)	1 (0.25)	3.86 มาก
รวม						3.65 มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านความสามารถในการ
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.65 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัย
ย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในกรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถ
แก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการที่ค่าเฉลี่ย 3.86 พนักงานมีความพร้อมและเต็ม
ใจในการให้บริการลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.63 พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้าน
สินเชื่อด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และพนักงานสามารถ
เสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมี ความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	21 (5.25)	233 (58.25)	145 (36.25)	1 (0.25)	- -	3.69 มาก
พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการ เฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงาน พัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้าน สินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการ ให้บริการด้านเงินฝาก	27 (6.75)	183 (45.75)	187 (46.75)	3 (0.75)	- -	3.59 มาก
ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี	21 (5.25)	209 (52.25)	166 (41.50)	4 (1.00)	- -	3.62 มาก
รวม						3.63 มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ
ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.63 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญในระดับมากในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอน
การปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ระบบปฏิบัติการ
คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.62 และพนักงานมี
ทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญ
ให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝากที่ค่าเฉลี่ย 3.59

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายในการติดต่อ	22 (5.50)	146 (36.50)	169 (42.25)	61 (15.25)	2 (0.50)	3.31 ปานกลาง
ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	10 (2.50)	155 (37.50)	219 (54.75)	18 (4.50)	3 (0.75)	3.37 ปานกลาง
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อ นอกสถานที่ การรับเงินฝากนอกสถานที่	8 (2.00)	155 (38.75)	223 (55.75)	14 (3.50)	-	3.39 ปานกลาง
พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย	14 (3.50)	165 (41.25)	210 (52.50)	11 (2.75)	-	3.46 ปานกลาง
มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	10 (2.50)	193 (48.25)	184 (46.00)	12 (3.00)	1 (0.25)	3.50 มาก
พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบระเบียบ	17 (4.25)	211 (52.75)	169 (42.25)	3 (0.75)	-	3.61 มาก
รวม						3.44 ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงบริการระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.44 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบระเบียบที่ค่าเฉลี่ย 3.61 มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในด้านพนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหายที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อ นอกสถานที่ การรับเงินฝากนอกสถานที่ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนานที่ค่าเฉลี่ย 3.37 และทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ง่ายในการติดต่อที่ค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร

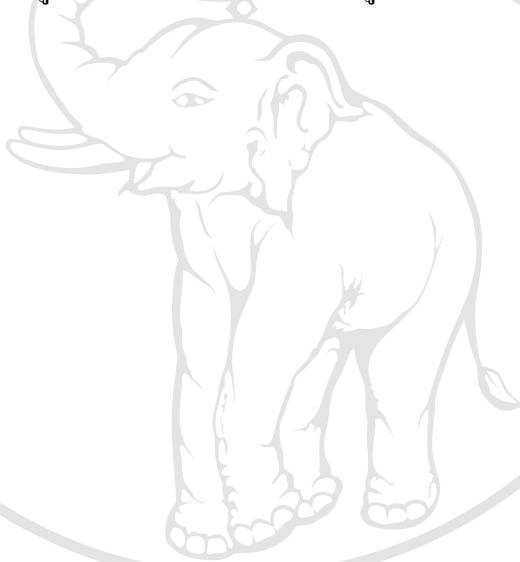
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความ สุภาพและความเป็นมิตร	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ขอมรับฟัง ความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	18 (4.50)	211 (52.75)	164 (41.00)	7 (1.75)	- -	3.60 มาก
พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอก เห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ	15 (3.75)	213 (53.25)	164 (41.00)	7 (1.75)	1 (0.25)	3.59 มาก
พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพ ไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	20 (5.00)	223 (55.75)	152 (38.00)	4 (1.00)	1 (0.25)	3.64 มาก
พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารขาที่ดี กับลูกค้า	23 (5.75)	236 (59.00)	137 (34.25)	4 (1.00)	- -	3.70 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็น กันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	20 (5.00)	211 (52.75)	165 (41.25)	3 (0.75)	1 (0.25)	3.62 มาก
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	34 (8.50)	288 (72.00)	76 (19.00)	2 (0.50)	- -	3.89 มาก
รวม						3.67 มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือ
ความสุภาพ และความเป็นมิตร (Courtesy) ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.67 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัย
ย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านพนักงานผู้ให้บริการแต่งกาย
สุภาพเรียบร้อยที่ค่าเฉลี่ย 3.89 พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารขาที่ดีกับลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.70
พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.64 พนักงานมีมนุษย
สัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรที่ค่าเฉลี่ย 3.62 พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ขอมรับฟัง
ความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.60 และพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็น
ใจ และเข้าใจผู้รับบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.59

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และ ง่ายต่อความเข้าใจ	16 (4.00)	208 (52.00)	176 (44.00)	- -	- -	3.60 มาก
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบ ถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่าง ชัดเจน	12 (3.00)	179 (44.75)	205 (51.25)	3 (0.75)	1 (0.25)	3.50 มาก
พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	11 (2.75)	187 (46.75)	196 (49.00)	5 (1.25)	1 (0.25)	3.51 มาก
ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่าง เพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	9 (2.25)	228 (57.00)	151 (37.75)	12 (3.00)	- -	3.59 มาก
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูด ที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	17 (4.25)	191 (47.75)	185 (46.25)	6 (1.50)	1 (0.25)	3.54 มาก
รวม						3.55 มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.55 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านพนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ที่ค่าเฉลี่ย 3.59 การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่นที่ค่าเฉลี่ย 3.54 พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงานระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใส่ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ค่าเฉลี่ย 3.51 และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.50



CHIANG MAI UNIVERSITY 1964

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	46 (11.50)	241 (60.25)	111 (27.75)	- (0.00)	2 (0.50)	3.82 มาก
ธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	21 (5.25)	230 (57.50)	148 (37.00)	- (0.00)	1 (0.25)	3.68 มาก
ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	23 (5.75)	203 (50.75)	169 (42.25)	4 (1.00)	1 (0.25)	3.61 มาก
การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	32 (8.00)	203 (50.75)	164 (41.00)	1 (0.25)	- (0.00)	3.67 มาก
รวม						3.69 มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.69 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านชื่อเสียงของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือที่ค่าเฉลี่ย 3.82 ธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.68 การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือที่ค่าเฉลี่ย 3.67 และธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอที่ค่าเฉลี่ย 3.61

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลง สิทธิ์ใช้บริการของลูกค้า	24 (6.00)	228 (57.00)	146 (36.50)	2 (0.50)	- -	3.69 มาก
พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับ ของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	28 (7.00)	238 (59.50)	131 (32.75)	3 (0.75)	- -	3.73 มาก
มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวัง การถูกหลอกจากมิจฉาชีพ	32 (8.00)	220 (55.00)	145 (36.25)	3 (0.75)	- -	3.70 มาก
ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงิน ฝากในบัญชีมือผู้ครอบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่ นำมาจำนองไม่สูญหาย	37 (9.25)	206 (51.50)	156 (39.00)	77 (19.25)	- -	3.70 มาก
มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ	30 (7.50)	138 (34.50)	155 (38.75)	77 (19.25)	- -	3.30 ปานกลาง
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ	20 (5.00)	144 (36.00)	184 (46.00)	51 (12.75)	1 (0.25)	3.33 ปานกลาง
รวม						3.57 มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.57 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยที่ค่าเฉลี่ย 3.73 มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากมิจฉาชีพและทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหายเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และมีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลงสิทธิ์ใช้บริการของลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในการมีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการที่ค่าเฉลี่ย 3.33 และมีกล้อง CCTV ตามจุดต่างๆ ที่ค่าเฉลี่ย 3.30

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี	22 (5.50)	227 (56.75)	147 (36.75)	4 (1.00)	- -	3.67 มาก
พนักงานทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	16 (4.00)	198 (49.50)	181 (45.25)	5 (1.25)	- -	3.56 มาก
พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกราย	18 (4.50)	161 (40.25)	206 (51.50)	13 (3.25)	2 (0.50)	3.45 ปานกลาง
พนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย	21 (5.25)	166 (41.50)	201 (50.25)	8 (2.00)	4 (1.00)	3.48 ปานกลาง
รวม						3.54 มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.54 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านพนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.67 พนักงานทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในด้านพนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุยที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกรายที่ค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานกล่าวคำทักทายพร้อมกับ แนะนำบริการธนาคารกับลูกค้าที่เข้าใช้ บริการ	21 (5.25)	215 (53.75)	160 (40.00)	2 (0.50)	2 (0.50)	3.63 มาก
ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์ ลักษณะเป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	34 (8.50)	222 (55.50)	141 (35.25)	3 (0.75)	- -	3.72 มาก
อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมี รูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร	21 (5.25)	200 (50.00)	173 (43.25)	5 (1.25)	1 (0.25)	3.59 มาก
เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ ง่าย	14 (3.50)	173 (43.25)	198 (49.50)	15 (3.75)	- -	3.47 ปานกลาง
อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย	28 (7.00)	196 (49.00)	170 (42.50)	6 (1.50)	- -	3.62 มาก
มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	12 (3.00)	168 (42.00)	192 (48.00)	27 (6.75)	1 (0.25)	3.41 ปานกลาง
รวม						3.57 มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.57 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่ายที่ค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานกล่าวคำทักทายพร้อมกับแนะนำบริการธนาคารกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการที่ค่าเฉลี่ย 3.63 อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อยที่ค่าเฉลี่ย 3.62 อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.59 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในด้านเว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจ เข้าถึงได้ง่ายที่ค่าเฉลี่ย 3.47 และมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคารทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น ที่ค่าเฉลี่ย 3.41

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของธนาคาร

ตารางที่ 4.23 แสดงความถี่ของปัญหาในการให้บริการของธนาคาร

สถานภาพ	ความถี่
เก้าอี้สำหรับการนั่งรอไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุด	7
ช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้า	7
พนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการ	4
ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป	4
ที่จอดรถไม่เพียงพอและสถานที่ที่ไม่เหมาะสมทำให้จอดยาก	3
ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย	2
ห้องน้ำไม่เพียงพอ	1

จากตารางที่ 4.23 ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาโดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 ปัญหาโดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีปัญหาเกี่ยวกับเก้าอี้สำหรับการนั่งรอไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุด และช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าเท่ากันมากที่สุดจำนวน 7 ราย รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการ และระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไปเท่ากันจำนวน 4 ราย ที่จอดรถไม่เพียงพอและสถานที่ที่ไม่เหมาะสมทำให้จอดยากจำนวน 3 ราย ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 ราย และห้องน้ำไม่เพียงพอ จำนวน 1 ราย

**ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่**

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ อาจขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน และวันที่ใช้บริการ ในการศึกษานี้จะจำแนกตัวแปรด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารเป็น 2 กลุ่มคือ ระยะเวลาไม่เกิน 4 ปี และระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป เนื่องจากระยะเวลา 4 ปี เป็นระยะเวลานานพอที่จะสร้างความคุ้นเคยกันระหว่างพนักงาน และลูกค้า ส่วนตัวแปรด้านความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนจะจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ มาใช้บริการ ไม่เกิน 11 ครั้ง และระยะเวลาตั้งแต่ 10 ครั้ง เป็นต้นไป เนื่องจากความถี่ของการมาใช้จะทำให้ลูกค้าพบปัญหาการให้บริการบ่อยครั้งกว่า และตัวแปรด้านวันที่ใช้บริการจะจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ มาใช้บริการวันจันทร์และศุกร์ และมาใช้บริการวันอังคาร-พฤหัสบดี เนื่องจากวันจันทร์และวันศุกร์เป็นวันที่เริ่มเปิดบริการและวันก่อนวันหยุดทำให้ลูกค้าเร่งที่จะทำธุรกรรมทางการเงินจึงมีลูกค้าจำนวนมาก ส่วนวันอังคาร-วันพฤหัสบดีเป็นวันกลางสัปดาห์จึงไม่ค่อยมีลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบสองตัวแปร 2 ตัวแปร ด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (Independent Sample T-test) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 5.1 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร
จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี (n=163)	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป (n=237)		
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3.70	3.60	2.49	0.013*
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.70	3.62	1.94	0.053
ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	3.74	3.56	3.87	0.000*
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.49	3.41	1.87	0.063
ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และความ เป็นมิตร	3.76	3.61	3.71	0.000*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.63	3.49	3.75	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.73	3.67	1.51	0.131
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.63	3.53	2.15	0.032*
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.62	3.49	2.82	0.005*
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.65	3.52	3.37	0.001*
รวม	3.66	3.54	3.67	0.000*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้าน โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้านักต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพ และความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	3.82	3.74	1.46	0.144
การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ	3.66	3.61	0.88	0.381
พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า	3.64	3.59	1.03	0.304
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	3.63	3.46	2.88	0.004*
พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับ	3.70	3.55	2.55	0.011*
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงิน กับธนาคาร	3.72	3.64	1.40	0.161
รวม	3.70	3.60	2.49	0.013*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปีจ้อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันด้านพนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ และพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ลูกค้า	3.70	3.58	2.10	0.036*
พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	3.57	3.52	0.80	0.423
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและ การธนาคารเป็นอย่างดี	3.67	3.52	2.45	0.015*
กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	3.85	3.86	-0.07	0.942
รวม	3.70	3.62	1.94	0.053

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.75	3.64	1.85	0.065
พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	3.74	3.48	4.07	0.000*
ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี	3.72	3.54	2.96	0.003*
รวม	3.74	3.56	3.87	0.000*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านสมรรถภาพในด้านการให้บริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก และระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านการเข้าถึงบริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
ทำเล ที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ง่ายในการติดต่อ	3.36	3.28	0.88	0.378
ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการ เพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	3.43	3.32	1.66	0.098
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อ นอกสถานที่ การรับเงินฝาก นอกสถานที่	3.47	3.34	2.08	0.038*
พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสาร ไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่ เสียหาย	3.55	3.39	2.65	0.008*
มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการ เป็นพิเศษ	3.46	3.52	-1.01	0.313
พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็น ระบบระเบียบ	3.65	3.57	1.29	0.198
รวม	3.49	3.41	1.87	0.098

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านการเข้าถึงบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายเงินเชื่อนอกสถานที่ การรับเงินฝากนอกสถานที่ และพนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยธนาคารไม่เสียหาย ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ขอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	3.66	3.56	1.72	0.086
พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ	3.73	3.49	4.04	0.000*
พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	3.79	3.54	4.17	0.000*
พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารยาทที่ดีกับลูกค้า	3.77	3.64	2.20	0.028*
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	3.66	3.58	1.30	0.193
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.93	3.86	1.29	0.197
รวม	3.76	3.61	3.71	0.000*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารยาทที่ดีกับลูกค้า ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจ	3.70	3.53	2.94	0.003*
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	3.58	3.43	2.51	0.012*
พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องชี้แจง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	3.62	3.43	3.27	0.001*
ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	3.65	3.54	1.84	0.067
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	3.61	3.49	1.92	0.056
รวม	3.63	3.49	3.75	0.000*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านการติดต่อสื่อสาร โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจ พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องชี้แจง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	3.82	3.82	-0.01	0.991
ธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	3.67	3.68	-0.18	0.858
ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.72	3.53	2.96	0.003*
การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	3.72	3.63	1.41	0.160
รวม	3.73	3.67	1.51	0.131

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
มีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลงสิทธิ์ใช้บริการของลูกค้า	3.71	3.67	0.58	0.564
พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	3.77	3.70	1.27	0.205
มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากมิถุนาชีพ	3.74	3.68	0.90	0.368
ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย	3.77	3.65	1.98	0.048*
มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ	3.41	3.23	2.09	0.037*
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ	3.40	3.27	1.67	0.095
รวม	3.63	3.53	2.15	0.032*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯแตกต่างกันในด้าน ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย และมีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
พนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี	3.75	3.61	2.45	0.015*
พนักงานทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.61	3.53	1.26	0.210
พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกราย	3.52	3.41	1.65	0.100
พนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย	3.59	3.41	2.70	0.007*
รวม	3.62	3.49	2.82	0.005*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี และพนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุยส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของ
 ธนาคารด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธนาคาร		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป		
พนักงานกล่าวคำทักทายพร้อมกับแนะนำบริการ ธนาคารกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการ	3.63	3.62	0.12	0.906
ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและ จดจำง่าย	3.79	3.67	1.81	0.071
อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่ เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร	3.69	3.52	2.67	0.008*
เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.56	3.40	2.64	0.009*
อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่ เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร	3.72	3.54	2.69	0.007*
อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.50	3.34	2.37	0.018*
มีช่องทางให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.65	3.52	3.37	0.001*
รวม	3.63	3.62	3.67	0.000*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้าน อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจ เข้าถึงได้ง่าย อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5.2 ความถี่ที่ลูกค้ามาใช้บริการต่อเดือน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร
จำแนกตามความถี่ที่ลูกค้ามาใช้บริการต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3.68	3.55	3.39	0.001*
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.65	3.64	0.27	0.787
ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	3.66	3.56	2.03	0.043*
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.42	3.47	-0.92	0.356
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และ ความเป็นมิตร	3.69	3.64	1.12	0.263
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.57	3.50	1.46	0.145
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.72	3.64	1.71	0.088
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.63	3.46	3.33	0.001*
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.55	3.52	0.74	0.458
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.60	3.51	2.12	0.035*
รวม	3.61	3.54	2.10	0.036*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้าน โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	3.79	3.74	1.00	0.320
การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ	3.69	3.51	2.96	0.003*
พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า	3.67	3.49	3.08	0.002*
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	3.59	3.41	2.98	0.003*
พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับ	3.63	3.56	1.22	0.223
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงิน กับธนาคาร	3.73	3.57	2.62	0.009*
รวม	3.68	3.55	3.39	0.001*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ และลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงิน กับธนาคารส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อ เดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ลูกค้า	3.64	3.60	0.55	0.581
พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	3.52	3.59	-1.07	0.284
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและ การธนาคารเป็นอย่างดี	3.64	3.47	2.78	0.006*
กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ ทันเวลาที่รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	3.83	3.91	-1.62	0.106
รวม	3.65	3.64	0.27	0.787

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้าน
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความ
เชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ
ธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ
ธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ
ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.72	3.62	1.57	0.118
พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	3.64	3.47	2.48	0.013*
ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี	3.63	3.59	2.65	0.516
รวม	3.66	3.56	3.03	0.043*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝากส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงบริการ	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
ทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ง่ายในการติดต่อ	3.28	3.39	-1.28	0.203
ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการ เพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	3.34	3.41	0.98	0.328
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อ นอกสถานที่ การรับเงินฝาก นอกสถานที่	3.37	3.45	1.33	0.183
พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสาร ไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่ เสียหาย	3.48	3.41	1.00	0.320
มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการ เป็นพิเศษ	3.46	3.57	1.54	0.124
พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็น ระบบระเบียบ	3.62	3.57	0.74	0.459
รวม	3.42	3.47	-0.92	0.356

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านการเข้าถึงบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และเป็นมิตร จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และเป็นมิตร	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	3.62	3.55	1.13	0.258
พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ	3.61	3.53	1.32	0.189
พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	3.68	3.57	1.75	0.080
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	3.72	3.64	1.21	0.228
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	3.60	3.64	-0.65	0.519
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.88	3.90	0.37	0.712
รวม	3.69	3.64	1.12	0.263

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และเป็นมิตร โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันจะพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจ	3.63	3.53	1.78	0.076
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	3.52	3.44	1.26	0.210
พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	3.51	3.50	0.21	0.835
ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	3.61	3.53	1.35	0.177
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	3.55	3.53	0.34	0.731
รวม	3.57	3.50	1.46	0.145

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านการติดต่อสื่อสาร โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปีจัยย่อยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	3.83	3.81	0.18	0.854
ธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	3.68	3.67	0.01*	0.989
ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.65	3.51	2.13	0.034*
การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	3.72	3.56	2.38	0.018*
รวม	3.72	3.64	1.71	0.088

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
มีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลงสิทธิ์ใช้บริการของลูกค้า	3.70	3.65	0.79	0.428
พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	3.74	3.71	0.51	0.609
มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากมิถาชีพ	3.73	3.65	1.14	0.254
ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย	3.76	3.56	3.06	0.002*
มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ	3.41	3.09	3.52	0.000*
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ	3.42	3.12	3.71	0.000*
รวม	3.63	3.46	3.33	0.001*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนด้านอื่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
พนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี	3.67	3.66	0.20	0.842
พนักงานทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.57	3.54	0.46	0.645
พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกราย	3.45	3.45	0.01	0.994
พนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย	3.51	3.41	1.42	0.158
รวม	3.55	3.52	0.74	0.458

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน		t	Sig. (2-tailed)
	ไม่เกิน 10 ครั้ง	เกิน 10 ครั้ง		
พนักงานกล่าวคำทักทายพร้อมกับแนะนำบริการธนาคารกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการ	3.61	3.67	-0.88	0.381
ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	3.75	3.64	1.64	0.101
อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร	3.62	3.51	1.68	0.093
เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.49	3.41	1.19	0.235
อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.64	3.57	1.06	0.289
มีช่องทางให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.48	3.26	2.98	0.143
รวม	3.60	3.51	2.12	0.018*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5.3 วันที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคาร

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคาร จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	วันที่มาใช้บริการ		t	sig
	จันทร์และศุกร์	อังคารถึงพฤหัสบดี		
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3.69	3.59	2.64	0.009*
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.66	3.65	0.29	0.771
ด้านความสามารถในการให้บริการ	3.66	3.60	1.38	0.169
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.45	3.43	0.33	0.742
ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร	3.69	3.65	1.09	0.278
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.56	3.53	0.89	0.374
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.76	3.64	2.79	0.005*
ด้านความปลอดภัย	3.61	3.55	1.30	0.194
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.55	3.53	0.32	0.752
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.60	3.55	1.31	0.191
รวม	3.62	3.57	1.65	0.099

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้าน โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้จำแนกตาม วันที่มาใช้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	3.84	3.72	2.36	0.019*
การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ	3.72	3.55	3.11	0.002*
พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า	3.63	3.59	0.86	0.393
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	3.58	3.48	1.77	0.077
พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับ	3.65	3.57	1.32	0.188
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงิน กับธนาคาร	3.72	3.64	1.46	0.145
รวม	3.69	3.59	2.64	0.009*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันจะพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้และการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ ส่วนด้านอื่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ลูกค้า	3.61	3.64	-0.63	0.528
พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	3.57	3.52	0.78	0.434
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและ การธนาคารเป็นอย่างดี	3.59	3.58	0.15	0.877
กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	3.87	3.84	0.47	0.637
รวม	3.66	3.65	0.29	0.771

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้าน
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยวิธีการ t-test ณ ระดับความ
เชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ
ธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หาก
พิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตาม วันที่มาใช้บริการ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.73	3.64	1.50	0.135
พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	3.59	3.58	0.23	0.819
ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี	3.67	3.57	1.55	0.122
รวม	3.66	3.60	1.38	0.169

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปีจ้อย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
ทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ง่ายในการติดต่อ	3.39	3.25	1.72	0.086
ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการ เพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	3.36	3.37	-0.15	0.879
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อ นอกสถานที่ การรับเงินฝาก นอกสถานที่	3.41	3.38	0.48	0.634
พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสาร ไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่ เสียหาย	3.47	3.45	0.33	0.743
มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับการ เป็นพิเศษ	3.49	3.51	-0.33	0.741
พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็น ระบบระเบียบ	3.57	3.64	1.26	0.207
รวม	3.45	3.43	0.33	0.742

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านด้านการเข้าถึงบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการของธนาคารด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และเป็นมิตร จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และเป็นมิตร	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นและ คำติชมของลูกค้า	3.62	3.58	0.76	0.447
พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	3.62	3.55	1.23	0.221
พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะ เหมาะสมกับลูกค้า	3.63	3.65	-0.40	0.688
พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาที่ดีกับลูกค้า	3.75	3.64	1.81	0.071
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร	3.65	3.59	0.95	0.342
กพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.88	3.89	-0.05	0.960
รวม	3.69	3.65	1.09	0.278

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และเป็นมิตร โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	วันที่มาใช้บริการ		รวม	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจ	3.62	3.58	0.64	0.525
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	3.51	3.48	0.59	0.555
พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องชี้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	3.52	3.49	0.43	0.664
ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	3.57	3.60	-0.43	0.664
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	3.60	3.49	1.71	0.089
รวม	3.56	3.53	0.89	0.374

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านการติดต่อสื่อสาร โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	3.90	3.75	2.30	0.022*
ธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	3.74	3.62	1.97	0.050
ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.67	3.55	1.80	0.073
การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	3.72	3.62	1.66	0.098
รวม	3.76	3.64	2.79	0.005*

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯแตกต่างกันในด้าน เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือส่วนเรื่องอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านความปลอดภัย	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
มีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลงสิทธิ์ใช้บริการ ของลูกค้า	3.69	3.68	0.09	0.928
พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำ ข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	3.75	3.71	0.76	0.449
มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูก หลอกจากมิจฉาชีพ	3.71	3.70	0.20	0.843
ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากใน บัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่ สูญหาย	3.78	3.62	2.57	0.010*
มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ	3.33	3.27	0.67	0.500
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ ตลอดเวลาที่มาใช้บริการ	3.37	3.29	1.06	0.292
รวม	3.61	3.55	1.30	0.194

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้าน ความมั่นคงปลอดภัย โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันจะพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในด้าน ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหายส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
พนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี	3.70 มาก	3.64 มาก	1.15	0.249
พนักงานทราบและสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้	3.57 มาก	3.56 มาก	0.12	0.908
พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของ ลูกค้าประจำได้ทุกราย	3.42 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	-0.77	0.443
พนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อ ได้พบปะพูดคุย	3.50 มาก	3.46 ปานกลาง	0.49	0.627
รวม	3.55 มาก	3.53 มาก	0.32	0.752

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันจะพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	วันที่มาใช้บริการ		t	Sig. (2-tailed)
	จันทร์และ ศุกร์	อังคารถึง พฤหัสบดี		
พนักงานกล่าวคำทักทายพร้อมกับแนะนำบริการ ธนาคารกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการ	3.66	3.60	0.88	0.381
ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและ จดจำง่าย	3.79	3.65	2.32	0.021*
อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่ เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร	3.61	3.56	0.80	0.426
เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.44	3.48	-0.62	0.536
อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.63	3.60	0.59	0.556
มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.44	3.38	0.89	0.374
รวม	3.60	3.55	1.31	0.191

หมายเหตุ : *p-Value < 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวมในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในปัจจุบันจะพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันในเรื่องชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ส่วนเรื่องอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05