

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา สะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 323 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศ ชาย อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร ธ.ก.ส. ต่ำกว่า 1 ปี ใช้บริการของธนาคารใน ด้านสินเชื่อ เงินฝาก ประกันวงเงินสินเชื่อ ประกันอุบัติเหตุ ความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อ เดือน ใช้บริการในวันจันทร์ เวลา 8.30- 10.30 น.

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ธ.ก.ส. ในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านความ เชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านความ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความ เข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า

## 2.1 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

(Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ลูกค้ายึดมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.36) การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

## 2.2 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

(Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)

## 2.3 ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

## 2.4 ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในรายละเอียดมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

## 2.5 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (Courtesy)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

## 2.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ

แรก คือพนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

**2.7 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ร.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ ร.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**2.8 ด้านความปลอดภัย (Security)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

**2.9 ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

**2.10 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32 และ 4.35)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.6 5) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.42) และการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.13)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) รองลงมา

กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาได้ทันเวลาที่ รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06)

**3. ด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศ หญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28 และ 4.24)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.4 7 และ 4.37) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนา ธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงิน ฝาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.10)

**4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98 และ 4.04)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การย้ายสินเชื่อออกสถานที่, รับเงิน ฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.0 4) และทำเลที่ตั้ง ช.ก.ส.สาขาสะดวกเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้ บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การย้ายสินเชื่อออกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

**5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร** ผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.16)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 4) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.18)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 1) และพนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาที่ดีกับลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

**6. ด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 และ 4.12)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4. 17) พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ช.ก.ส.สาขาสะเมิง มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รวดประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**7. ด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 และ 4.20)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.2 8) รองลงมา ช.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 16) และการบริการงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.3 2) รองลงมา ช.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และ ช.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

**8. ด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 และ 4.03)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลิ้นลิ้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 4.20)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.9 3) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.3 9) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99 และ 4.08)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.2 7) รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.12) และอาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4. 34) รองลงมาคืออุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4. 24) และพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14)

### 3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

**คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.3 3) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18)

อายุ 35-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) รองลงมาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.4 1) รองลงมาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.30) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ อายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4. 54) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.37) และพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ อายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รองลงมา พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและกรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**3. ด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ อายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ วิถีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 3-5-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.2-6) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

**4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) อายุ 3-5-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.06) และอายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 3-5-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ทำเลที่ตั้ง ร.ก.ส. สาขาสะดวกเหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09) อายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ อายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

**6. ด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.10) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ อายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาพนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ ฐ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และ พนักงานให้ข้อมูล

ขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.1 6) และ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**7. ด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.1 6) อายุ 3 5-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และ อายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4. 32) รองลงมา ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.14) และ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 8) รองลงมา ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.19 ) และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ร.ก.ส. สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.3 5) การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) และ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17)

**8. ด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.0 1) อายุ 3 5-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.0 6) และ อายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย

(ค่าเฉลี่ย 4.09) และ มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับ บริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 3-5-45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

**9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.18) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และอายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 3-5-45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

**10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และอายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.3 1) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 3 5-45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม ( ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.3 6) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.28)

### 3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้าน ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.30) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4. 19) และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.11)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10, 000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.4 3) รองลงมาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.3 3) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.39) และรายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.7 1) รองลงมา ลูกค้ำมีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.2 8) และพนักงานสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ลูกค้ำมีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.8 9) รองลงมา การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.74) และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและลูกค้ำมีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.41)

**2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.24) และรายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมากรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้ำต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้ำ กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้ำต้องการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.33) รองลงมาพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

**3. ด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19) และรายได้ มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.5) 3) รองลงมา มีบริการพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีบริการพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา มีบริการพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

**4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.9) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) แล รายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.1) 3) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย

อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.97)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.08) และทำเลที่ตั้ง ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ทำเลที่ตั้ง ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

**5. ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22) และรายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.21)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.44) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้า

ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33)

**6. ด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.1 0) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) และรายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4. 23) รองลงมา ช.ก.ส. สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 7) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ ( ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

**7. ด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) และรายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ช.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และช.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และช.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ช.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และช.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**8. ด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.98) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) และรายได้มากกว่า 20,000 ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลิ้นลิ้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.91)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลิ้นลิ้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

**9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.28) และรายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับคือ พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

**10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.92) รายได้ 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.29) และรายได้มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา อาคารสถานที่ สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.00)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือ

ยืม ( ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ) และอาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.19)

### 3.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.15)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.29) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ

ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขา สะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.28)

**2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมากรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**3. ด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.37) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

**4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.01)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ายากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้ง ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.1 4) รองลงมา ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4. 10) และลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อออกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

**5. ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ายามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.1 5) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 21) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ายากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และพนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.14)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.2 8) และพนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ายากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.2 8) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

**6. ด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ายามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 08) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 14) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ายากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4. 17) รองลงมา ร.ก.ส.สาขาสะเมิง มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์

เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.1 2) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และพนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.1 6) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

**7. ด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 15) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4. 27) รองลงมา การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.1 4) และร.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.22) รองลงมา ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ร.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) และร.ก.ส.สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

**8. ด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลิ้นลิ้มพื้นต่างระดับ บริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมา มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลิ้นลิ้มพื้นต่างระดับ บริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

**9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับแรก คือเมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา

พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย(ค่าเฉลี่ย 3.95)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.2 6) รองลงมา พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.8 2) และ พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.70)

**10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.94)

**ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่**

**ปัญหาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ร้อยละ 25.7 รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 9.0 ด้านความปลอดภัย ร้อยละ 6.2 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า เท่ากัน

ร้อยละ 1.2 การเข้าถึงลูกค้า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร เท่ากัน  
ร้อยละ 0.6 การติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 0.3 ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ และด้านความสามารถในการ  
ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีปัญหาในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายด้านแล้วพบว่า

**ปัญหาด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีปัญหาการใช้บริการ

**ปัญหาด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ พนักงานไม่มีความพร้อมและไม่เต็มใจให้บริการลูกค้า และพนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและธนาคาร

**ปัญหาด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีปัญหา การใช้บริการ

**ปัญหาด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ พนักงานไม่มีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ จะไม่ให้ให้บริการ

**ปัญหาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ พนักงานไม่สนใจเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า

**ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ ธ.ก.ส. สาขาสะเมิงไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มีจำนวน

**ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงไม่มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า

**ปัญหาด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ ไม่มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ ไม่มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ

**ปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ พนักงานไม่สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้

**ปัญหาด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ อุปกรณ์เครื่องใช้บริการไม่ทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป และเว็บไซต์ของธนาคารไม่น่าสนใจเข้าถึงได้ยาก

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาละมั่ง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้าน ความสามารถในการให้บริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ ทวีลาภ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ไม่สอดคล้อง กับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคาร ออมสินสาขาคอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านความสามารถ และด้านความสุภาพ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความมีน้ำใจ รองลงมา คือ ด้าน ความน่าเชื่อถือ และด้านความไว้วางใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านพนักงาน รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่ ในรายละเอียดแต่ละ ด้าน ดังนี้

**1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความ พึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอก คำใต้จังหวัดพะเยา ใช้หัวข้อว่าความคงเส้นคงวา (Reliability) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญา ไว้อย่างแน่นอน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อยคลองครุ จังหวัด สมุทรสาคร ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ

พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน

### 2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

**(Responsiveness)** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกนก รัตน์ ชื่น โภมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกในด้านพนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกใน การรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็วของพนักงานและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

### 3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) จากการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกในด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษากัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ด้านพนักงานมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการบริการต่างๆ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนก รัตน์ ชื่น โภมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกในด้านความสามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ไว้กับกองทุนหมู่บ้าน

**4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาไม่นาน มีช่องบริการเพียงพอไม่รอนาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารองกนกรัตน์ ชื่น โคมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้านทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้านความสะดวกปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา กัลยา แจ่มแจ่ม (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้านระดับมาก ด้านบรรยากาศภายในธนาคาร ไม่มีเสียงดังรบกวน

**5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร (Courtesy)** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้าน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีความเป็นกันเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารองกนกรัตน์ ชื่น โคมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้านพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

**6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ภาษาท้องถิ่น สอดคล้องกับผลการศึกษา กัลยา แจ่มแจ่ม (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้านระดับมาก ด้านพนักงานสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นและชี้แจงรายละเอียดได้ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารองกนกรัตน์ ชื่น โคมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้านธนาคารรับฟังความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรกในด้าน การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย

**7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรกในด้านธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ได้ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรก คือความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ

**8. ด้านความปลอดภัย (Security)** หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใจใด ๆ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรกคือ การมีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรกในด้านบริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรกในด้าน บริการต่างๆที่ได้รับมีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการให้บริการ

**9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)** หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้ารวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ

พึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรกในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรกในด้าน การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำ บริการอย่างรวดเร็ว

**10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์ของธนาคาร เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โทมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรกในด้านสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบายไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วงศ์ทวีลาภ (25 52) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรกในด้านพนักงานแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภมาศ เลิศเกษมกุล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรกในด้านความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษากัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรกในด้าน ระดับมาก ด้านสถานที่มีความกว้างขวาง สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศ ชาย อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร ธ.ก.ส. ต่ำกว่า 1 ปี ใช้บริการของธนาคารในด้าน สินเชื่อ

เงินฝาก ประกันวงเงินสินเชื่อ ประกันอุบัติเหตุ ความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการในวันจันทร์ เวลา 8.30- 10.30 น.

ตารางที่ 77 สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในรายละเอียดแต่ละด้านมากที่สุด 10 อันดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	คุณภาพบริการด้าน	ลำดับที่
พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.69	ที่สุดมาก	ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	1
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ วัธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.43	มาก	ด้านความสามารถในการให้บริการ	2
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง	4.36	มาก	ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	3
เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า	4.35	มาก	ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4
ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	4.30	มาก	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	5
ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.29	มาก	ด้านความน่าเชื่อถือ	6
พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ	4.28	มาก	ด้านการติดต่อสื่อสาร	7
พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้	4.26	มาก	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	8
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.25	มาก	ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	9
พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสเสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว	4.24	มาก	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	10

จากตารางที่ 77 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในรายละเอียดทุกด้านในระดับมาก ในรายละเอียดมากที่สุด 10 อันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.30) ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสเสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 78 สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในรายละเอียดแต่ละด้าน น้อยที่สุด 10 อันดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	คุณภาพบริการด้าน	ลำดับที่
มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคารทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.74	มาก	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	1
เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.81	มาก	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	2
พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย	3.89	มาก	ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3
มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	3.94	มาก	ด้านการเข้าถึงลูกค้า	4
มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	3.96	มาก	ด้านความปลอดภัย	5
ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส. สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ	3.97	มาก	ด้านการเข้าถึงลูกค้า	6
พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.98	มาก	ด้านการติดต่อสื่อสาร	7
พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ	4.01	มาก	ด้านการเข้าถึงลูกค้า	8
พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย	4.05	มาก	ด้านความปลอดภัย	9
ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	4.06	มาก	ด้านการติดต่อสื่อสาร	10

จากตารางที่ 78 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในรายละเอียดทุกด้านในระดับมาก ในรายละเอียดน้อยที่สุด 10 อันดับแรกคือ มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ท่าเลที่ตั้ง ธ.ก.ส. สาขา สะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธ.ก.ส. สาขา สะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 79 สรุปผลการศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้บริการในรายละเอียดแต่ละด้าน 10 อันดับ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ร้อยละ	คุณภาพบริการด้าน	ลำดับ ที่
อุปกรณ์เครื่องใช้บริการไม่ทันสมัย	19.8	ด้านการสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก	1
ร.ก.ส.สาขาสะเมิง ไม่มีการสำรวจความต้องการ ของลูกค้า	9.0	ด้านความน่าเชื่อถือ	2
ไม่มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวัง ลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	4.3	ด้านความปลอดภัย	3
ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป	3.1	ด้านการสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก	4
เว็บไซต์ของธนาคารไม่น่าสนใจเข้าถึงได้ยาก	2.7	ด้านการสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก	5
ไม่มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวัง การถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ	1.9	ด้านความปลอดภัย	6
พนักงานไม่สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้	1.2	ด้านความเข้าใจและรู้จัก ลูกค้า	7
พนักงานไม่มีความพร้อมและไม่เต็มใจให้บริการ ลูกค้า	0.6	ด้านความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการ	8
พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและ การธนาคาร	0.6	ด้านความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการ	8
พนักงานไม่มีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ จะไม่ให้บริการ	0.6	ด้านการเข้าถึงลูกค้า	8
พนักงานไม่สนใจเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	0.6	ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ	8
ร.ก.ส.สาขาสะเมิงไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบ ต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิไม่มีโปสเตอร์ แผ่นพับมีไม่เพียงพอ ไม่มีรถ ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	0.3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	9

จากตารางที่ 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการใช้บริการในรายละเอียด 10 อันดับ ลำดับแรก คือ อุปกรณ์เครื่องใช้บริการไม่ทันสมัย (ร้อยละ 19.8 ) รองลงมา คือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ไม่มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ร้อยละ 9.0 ) ไม่มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวัง ลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ร้อยละ 4.3 ) ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป (ร้อยละ 3.1 ) เว็บไซต์ของธนาคารไม่น่าสนใจเข้าถึงได้ยาก (ร้อยละ 2.7 ) ไม่มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ร้อยละ 1.9 ) พนักงานไม่สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ (ร้อยละ 1.2) พนักงานไม่มีความพร้อมและไม่เต็มใจให้บริการลูกค้า (ร้อยละ 0.6 ) พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคาร (ร้อยละ 0.6 ) พนักงานไม่มีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ จะไม่ให้บริการ (ร้อยละ 0.6 ) พนักงานไม่สนใจเอาใจใส่ต่อลูกค้าไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ร้อยละ 0.6) ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ ไม่มี โปสเตอร์ แผ่นพับมีไม่เพียงพอ ไม่มีรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ร้อยละ 0.3)

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อค่าคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด โดยพิจารณาจากความพึงพอใจสูงสุด ความพึงพอใจต่ำที่สุด และปัญหาที่พบมากที่สุด ข้อเสนอแนะให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการต่อไป ดังนี้

#### 1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ควรกำหนดให้สาขารักษามาตรฐานที่เคยปฏิบัติและมีการสุ่มเช็คเป็นระยะ โดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์แบบของจดหมายเจ้าหน้าที่ของส่งคืนสาขา และให้ผู้จัดการสาขามีการสุ่มสอบถามลูกค้าในพื้นที่เป็นประจำ การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ปัจจุบันธนาคารกำหนดให้สาขาทุกสาขาจัดงานวัน Zero Defects Day (ไม่มีข้อบกพร่อง) ทุกปี ขอให้ทุกสาขา

ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และให้สาขารายงานผลการจัดงานวัน Zero Defects Day การไม่มีข้อบกพร่อง (Zero Defects) เป็นเป้าหมายสูงสุดที่ส่วนงานจะบรรลุในอนาคต และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

## 2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัด ควรเน้นให้พนักงานติดตามข้อมูลด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการต่างๆของธนาคารตลอดเวลา หรือมีชี้แจงเมื่อมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ จะต้องสร้างนักการธนาคารแบบมืออาชีพ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด ธนาคารจะต้องอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับพืชหรือสัตว์เศรษฐกิจใหม่ๆให้กับพนักงานธนาคารเพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปแนะนำให้เกษตรกรสร้างรายได้จากการผลิตแบบใหม่ทดแทนการผลิตแบบเก่าจนสามารถเพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่าย

## 3. ด้านความสามารถในการให้บริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงด้านพนักงาน โดยเพิ่มการประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำกรณีตัวอย่างปัญหาของลูกค้ามาเสนอในที่ประชุม พนักงานประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ และควรส่งพนักงานไปฝึกอบรมกับสถาบันฝึกอบรมภายนอกเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เทคนิคการบริการใหม่ๆ นำมาปรับปรุงการบริการ

## 4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จัดให้มีพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ การบริการของธนาคาร แจกลูกค้าให้ทราบถึงหลักฐานที่ต้องการ เมื่อหลักฐานไม่ครบควรรับเรื่องไว้ก่อนแล้วติดตามได้ภายหลัง ในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากควรเพิ่มช่องทางด่วนเป็นพิเศษ

## 5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จัดประชุมให้ความรู้ความเข้าใจในการสร้าง Service Mind แก่พนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถ การบริการลูกค้าด้วยบุคลิกที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายเหมาะสม จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ยินดีรับฟังปัญหาและมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำช่วยเหลือด้วยดีด้วยวาจาที่สุภาพไพเราะอ่อนโยน

## 6. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัด ปัจจุบันสาขาสะเมิงไม่มีพนักงานบริการให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้า ควรจัดพนักงานหนึ่งคนไว้สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าการใช้บริการ เช่นการฝาก-ถอนเงิน เขียนอย่างไร ให้เขียนตามตัวอย่างใบฝากเงิน ถอนเงิน ที่จัดไว้ให้ สำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถเขียนหนังสือและชื่อตัวเองได้พนักงานจะต้องเข้าไปช่วยเหลือบริการ แนะนำขั้นตอนการใช้บริการ โอนเงิน เช่น การรับเงินโอนจากต่างประเทศ มีขั้นตอนและใช้เอกสารอะไรบ้าง จัดทำโปสเตอร์หรือแผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการให้บริการ เอกสารที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ปิดประกาศที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน กำนัน แต่ละหมู่บ้าน และนำข้อมูลไปประชาสัมพันธ์ตามหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน

## 7. ด้านความน่าเชื่อถือ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จะต้องจัดทำการสำรวจความต้องการของลูกค้าเป็นประจำปีโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความต้องการของลูกค้า โดยมอบหมายหน้าที่ให้หัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ดำเนินการสอบถามสมาชิกในกลุ่มทุกราย นำส่งแบบสอบถามส่งกลับมายังสาขา และธนาคารจะต้องจ่ายค่าตอบแทนให้กับหัวหน้ากลุ่มช่วยงานธนาคารด้วย สาขาจะต้องนำข้อมูลที่ได้รับนำมารวบรวมวิเคราะห์เพื่อจะได้ทราบว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ธนาคารมีอยู่ปัจจุบันได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือยัง นำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ หากมีข้อสงสัยหรือเกิดปัญหาโปรดติดต่อพนักงานสาขาหรือผู้จัดการสาขา แจ้งเบอร์ผู้บริหารสาขาให้ลูกค้าทราบ มีการตอบกลับผู้ใช้บริการ เช่น บันทึกลงไปรษณียบัตร โทรศัพท์ เป็นต้น

## 8. ด้านความปลอดภัย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดทำป้ายบริเวณที่จอดรถยนต์กับรถจักรยานยนต์ให้ชัดเจนแบ่งเป็นช่องๆ จัดพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกบริเวณที่จอดรถของลูกค้าซึ่งปัจจุบันสาขาไม่มี ทำให้จอดรถไม่เป็นระเบียบ การเข้าออกอาจจะทำให้เกิดการเฉี่ยวชนกันขึ้น จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสอดส่องดูแลให้ความปลอดภัยในสำนักงานและภายนอกสำนักงานกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และนำข้อมูลพฤติกรรมของพวกมิจฉาชีพที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ปิดประกาศให้ลูกค้าทราบทั้งที่สำนักงาน ป้ายปิดประกาศของส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นำเข้าประชุมกับหัวหน้ากลุ่มลูกค้า กลุ่มลูกค้าประจำประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทราบทุกเดือนสม่ำเสมอ

### 9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จัดทำทะเบียนลูกค้าไว้พร้อมรูปถ่ายของลูกค้า แยกเป็นลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ ลูกค้าสินเชื่อรายใหญ่ ลูกค้าที่มาใช้บริการบ่อยๆ ลูกค้าทั่วไป และประชุมชี้แจงให้ความรู้ถึงวิธีการ เทคนิคในการจดจำลูกค้าให้ได้ มอบรายชื่อให้กับพนักงานทุกคน

### 10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องฝากเงินสด ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากควรระดมพนักงานตำแหน่งอื่นมาช่วยบริการหน้าเคาน์เตอร์เพื่อสร้างให้ลูกค้ารู้ว่าการใช้บริการของสาขาแม้จะมีผู้ใช้บริการมาขนาดไหนพนักงานยังสามารถบริการได้รวดเร็วไม่ต้องรอคิวนานและมีหลายช่องทางในการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของธนาคารและขั้นตอนวิธีการเข้าไปใช้เว็บไซต์ลูกค้าทราบจะเป็นแผ่นพับ ใบปลิว หรือหอกระจายข่าวตามหมู่บ้าน และประชุมหัวหน้ากลุ่มลูกค้า กลุ่มลูกค้าประจำปี ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประจำเดือนทุกเดือน จัดมุมบริการน้ำดื่ม น้ำชากาแฟ หนังสือพิมพ์ในบริเวณที่ลูกค้านั่งรอรับบริการ สร้างบรรยากาศภายในสำนักงานจัดสวนหย่อมเล็กๆ ที่สวยงาม และสถานที่ภายนอกอาคารจัดทำสนามหญ้าโดยการปลูกดอกไม้ ต้นไม้ที่ร่มรื่น สวยงาม ร่วมจัดนิทรรศการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆของธนาคาร หรือกิจกรรมที่ ช.ก.ส. สาขาสะเมิง ทำดีเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ในงานวันสตรีของดีอำเภอสะเมิง