บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า (ตารางที่ 1-11)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ 1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการ 3. ด้านความสามารถในการให้บริการ 4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า กระบวนการบริการ 5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร 6. ด้านการติดต่อสื่อสาร บุคลากร 7. ด้านความน่าเชื่อถือ 8.ด้านความปลอดภัย 9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า 10. ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก (ตารางที่ 12-22)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า (ตารางที่ 23-66)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้ บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 67-76)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	184	57.0
หญิง	139	43.0
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศชาย ร้อยละ 57.0 รองลงมาเพศหญิง ร้อยละ 43.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	54	16.7
25-35 ปี	107	33.1
36-45 ปี	57	17.7
46-55 ปี	80	24.8
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	25	7.7
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมาอายุ 46-55 ปีร้อยละ 24.8 อายุ 35-45 ปี ร้อยละ 17.7 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 16.7 และอายุมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 7.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	226	70
โสด	75	23.2
หย่า/หม้าย	22	6.8
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ร้อยละ 70 รองลงมาคือ เป็นโสด ร้อยละ 23.2 และหย่า/หม้าย ร้อยละ 6.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	65	20.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	20.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.	53	16.4
อนุปริญญา/ปวส.	86	26.7
ปริญญาตรี	52	16.1
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุด อนุปริญญา/ปวส.ร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20. 7 ประถมศึกษา ร้อยละ 20.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท. ร้อยละ 16.4 ปริญญาตรี ร้อยละ 16.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	147	45.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	101	31.3
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	67	20.7
ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	8	2.5
รวม	**323**	**100.0**

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้านสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มสตรี

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 31.3 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 20.7 ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	221	68.5
10,000-20,000 บาท	75	23.2
20,001-30,000 บาท	25	7.7
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	2	0.6
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 23.2 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 7.7 มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	162	50.2
1-3 ปี	111	34.4
4-6 ปี	31	9.5
7-10 ปี	19	5.9
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 50.2 รองลงมา 1-3 ปี ร้อยละ 34.4 4-6 ปี ร้อยละ 9.5 7-10 ปี ร้อยละ 5.9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ประเภทบริการที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
สินเชื่อ	323	100.0
เงินฝาก	323	100.0
โอนเงิน	80	24.8
แคชเชียร์เช็ค	21	6.5
เช็คของขวัญ	10	3.1
ชำระค่าสาธารณูปโภค	67	20.7
ชำระค่าสินค้า/บริการ	65	20.1
ประกันวงเงินสินเชื่อ	323	100.0
ประกันอุบัติเหตุ	323	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการประเภท สินเชื่อ ร้อยละ 100.0 เงินฝาก ร้อยละ 100.0 ประกันวงเงินสินเชื่อ ร้อยละ 100.0 ประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ 100.0 รองลงมาโอนเงิน ร้อยละ 24.8 ชำระชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 20.7 ค่าสินค้า/บริการ ร้อยละ 20.1 แคชเชียร์เช็ค ร้อยละ 6.5 และเช็คของขวัญ ร้อยละ 3.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความถี่ที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	291	90.1
6-10 ครั้ง	32	9.9
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ความถี่ที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน 1-5 ครั้ง ร้อยละ 90.1 รองลงมา 6-10 ครั้ง ร้อยละ 9.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	152	47.1
วันอังคาร	84	26.0
วันพุธ	45	13.9
วันพฤหัสบดี	20	6.2
วันศุกร์	22	6.8
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ ร้อยละ 47.1 รองลงมา วันอังคาร ร้อยละ 26.0 วันพุธ ร้อยละ 13.9 วันศุกร์ ร้อยละ 6.8 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 6.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30-10.30 น.	145	44.9
10.31-12.00 น.	125	38.7
12.01-13.00 น.	18	5.6
13.01-14.30 น.	24	7.4
14.31-15.30 น.	11	3.4
รวม	**323**	**100.0**

จากตารางที่ 1 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 08.30 –10.30 น. ร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 10.31 – 12.00 น. ร้อยละ 38.7 ช่วงเวลา 13.01 – 14.30 น. ร้อยละ 7.4 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. ร้อยละ 5.6 ต่ำสุด ช่วงเวลา 14.31-15.30 น. ร้อยละ 3.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นวางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	224 (69.3)	99 (30.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69 (มากที่สุด)
2. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ	96 (29.7)	221 (68.4)	6 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
3. พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้	143 (44.0)	122 (37.7)	59 (18.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
4. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	83 (25.7)	213 (65.9)	27 (8.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสเสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว	105 (32.5)	192 (59.5)	26 (8.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.24 (มาก)
6. ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง	117 (36.2)	204 (63.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.33 (มาก)**

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาระดับมาก คือ ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคารกับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4. 36) การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานสามารถสร้างความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4. 24) พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	109 (33.7)	174 (53.9)	40 (12.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
2. พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	58 (18.0)	240 (74.3)	25 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี	69 (21.4)	206 (63.7)	48 (14.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
4. กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	82 (25.4)	214 (66.2)	27 (8.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.14 (มาก)**

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 21) กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4. 17) พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 10) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการให้บริการ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	152 (47.1)	157 (48.6)	14 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)
2. พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	52 (16.1)	251 (77.7)	20 (6.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.26 (มาก)**

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาระดับมาก คือ พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส. สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ	76 (23.6)	161 (49.8)	86 (26.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	77 (23.8)	215 (66.6)	31 (9.6)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
3. ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่	76 (23.5)	199 (61.6)	48 (14.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
4. พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริาร เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย	47 (14.6)	192 (59.4)	84 (26.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
5. มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	56 (17.3)	193 (59.8)	74 (22.9)	3 (0.9)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
6. พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ	46 (14.2)	233 (72.2)	44 (13.6)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.01 (มาก)**

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาระดับมากคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีช่องทาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	83 (25.7)	196 (60.7)	44 (13.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
2. พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	81 (25.1)	189 (58.5)	53 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	92 (28.5)	206 (63.8)	25 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	73 (22.6)	216 (66.9)	34 (10.5)	0 (0.0	0 (0.0)	4.12 (มาก)
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	120 (37.2)	165 (51.0)	38 (11.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)
6. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	94 (29.1)	189 (58.5)	40 (12.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.16 (มาก)**

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ	114 (35.3)	187 (57.9)	22 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
2. พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	49 (15.2)	249 (77.1)	25 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
3. พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	60 (18.6)	195 (60.3)	68 (21.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
4. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	91 (28.2)	160 (49.5)	72 (22.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
5. การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	87 (26.9)	189 (58.5)	47 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.10 (มาก)**

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4. 10) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย4.07) ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	125 (38.7)	168 (52.0)	30 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)
2. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	86 (26.6)	207 (64.1)	30 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
3. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	65 (20.1)	238 (73.7)	20 (6.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
4. การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	68 (21.1)	226 (79.9)	29 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.18 (มาก)**

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	56 (17.3)	197 (61.0)	70 (21.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)
2. พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	84 (26.0)	172 (53.3)	67 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
3. มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ	64 (19.8)	223 (69.1)	36 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
4. ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย	92 (28.5)	159 (49.2)	72 (22.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.04 (มาก)**

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า	136 (42.1)	164 (50.8)	23 (7.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)
2. พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	47 (14.6)	224 (69.3)	52 (16.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
3. พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย	72 (22.3)	182 (56.3)	69 (21.4)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.11 (มาก)**

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม	106 (32.8)	152 (47.1)	65 (20.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
2. ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	123 (38.1)	174 (53.9)	26 (8.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
3. มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย	76 (23.5)	198 (61.3)	49 (15.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
4. เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	50 (15.5)	163 (50.5)	110 (34.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
5. อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย	98 (30.3)	163 (50.5)	62 (19.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
6. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	28 (8.7)	182 (56.3)	113 (35.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.03 (มาก)**

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.13) อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08) เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.33	มาก
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.26	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.18	มาก
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร	4.16	มาก
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.14	มาก
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.11	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.10	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.04	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.03	มาก
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	4.01	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้(ค่าเฉลี่ย 4.3 3) ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.2 6) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร(ค่าเฉลี่ย 4.1 6) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามเพศ

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.65 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด	4.69 (มากที่สุด)
2. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)
3. พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้	4.23 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)
4. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)
6. ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง	4.31 (มาก)	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.32 (มาก)**	**4.35 (มาก)**	**4.33 (มาก)**

จากตาราง ที่ 23 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4 .32) ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.6 5) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.7 5) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.42) และการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	**เพศ**		
	ชาย n=184	**หญิง n=139**	**รวม N=323**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)
2. พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
4. กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.14 (มาก)**	**4.13 (มาก)**	**4.14 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 2 4 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 26) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.1 7) และ พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการจำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	**เพศ**		
	ชาย n=184	**หญิง n=139**	**รวม N=323**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.47 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)
2. พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.28 (มาก)**	**4.24 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 25 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดเรียงลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.37) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4. 10 และ4.10)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
3. ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
4. พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)
5. มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)
6. พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.98 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**4.01 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 2 6 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.9 8) ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.04)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ(ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.1 5) รองลงมา พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4. 12) และขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร จำแนกตามเพศ

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ หรือ ความเป็นมิตร	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)
2. พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
6. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.16 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.16 (มาก)**

จากตาราง ที่ 2 7 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.2 7) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 4) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 1) และพนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)
2. พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
3. พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)
4. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิมีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	3.96 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)
5. การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.09 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**4.10 (มาก)**

จากตาราง ที่ 2 8 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4. 09) ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4. 17) พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.2 6) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิมีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือ	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)
2. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
3. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)
4. การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.17 (มาก)**	**4.20 (มาก)**	**4.18 (มาก)**

จากตาราง ที่ 29 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.1 7) ส่วนเพศหญิงความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4. 16) และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.3 2) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการ ปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามเพศ

ด้านความปลอดภัย	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
2. พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)
3. มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
4. ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.04 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**4.04 (มาก)**

จากตาราง ที่ 30 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.0 4) ส่วนเพศหญิงความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมามีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.0 8) รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.0 6) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	เพศ		
	ชาย n=184	**หญิง n=139**	**รวม N=323**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)
2. พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)
3. พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.05 (มาก)**	**4.20 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

จากตาราง ที่ 31 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.0 5) ส่วนเพศหญิงความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.3 2) พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.9 3) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 39) พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
2. ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
3. มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย	3.97 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)
4. เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)
5. อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)
6. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.99 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

จากตาราง ที่ 32 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.9 9) ส่วนเพศหญิงความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.2 7) รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.12) และอาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4. 24) และพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	เพศ		
	ชาย n=184	หญิง n=139	รวม N=323
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.28 มาก	4.27 มาก	4.26 มาก
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.98 มาก	4.04 มาก	4.01 มาก
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร	4.16 มาก	4.16 มาก	4.16 มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.09 มาก	4.12 มาก	4.10 มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 33 พบว่าคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามอายุ

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.73 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)
2. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)
3. พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้	4.07 (มาก)	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)
4. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามคิว	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	3.82 (มาก)	4.24 (มาก)
6. ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)	4.09 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.30 (มาก)**	**4.31 (มาก)**	**4.41 (มาก)**	**4.33 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 34 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 30) 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.7 3) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ. ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4. 54) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.37) และพนักงานสามารถสร้างความซื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา พนักงานสามารถสร้างความซื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 14) ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)
2. พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)
4. กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.13 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.14 (มาก)**

จากตารางที่ 3 5 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ มากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) รองลงมาพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.1 4) กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือกรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4. 26) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 5) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการจำแนกตามอายุ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	**อายุ**			
	ต่ำกว่า 35 ปี	**35-45 ปี**	**มากกว่า 45 ปี**	**รวม**
	(n=161)	**(n=57)**	**(n=105)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.54 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4. 34 (มาก)	4.43 (มาก)
2. พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.33 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.22 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 3 6 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.3 3) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ มากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.5 4) รองลงมาพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.2 6) รองลงมาพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4. 34) รองลงมาพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มากก)
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)
3. ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
4. พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย	3.76 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)
5. มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)
6. พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.98 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**4.01 (มาก)**

จากตารางที่ 3 7 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 06) และ มากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.1 2)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมาลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4. 14) และพนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.1 6) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.1 4) และ พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร จำแนกตามอายุ

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ หรือ ความเป็นมิตร	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	3.99 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)
2. พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	4.46 (มาก)	4.25 (มาก)
6. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.09 (มาก)**	**4.20 (มาก)**	**4.24 (มาก)**	**4.16 (มาก)**

จากตาราง ที่ 38 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ มากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร พนักงานผู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4. 30) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.28) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.4 6) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)
2. พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
3. พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)
4. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)
5. การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	4.19 (มาก)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.10 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.10 (มาก)**

จากตารางที่ 3 9 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 10) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 00) และ มากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือ	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.32 (มาก)	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
2. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
3. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
4. การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.16 (มาก)**	**4.19 (มาก)**	**4.20 (มาก)**	**4.18 (มาก)**

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.1 6) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการ ปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.1 4) และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.3 5) รองลงมา การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) และ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ

ด้านความปลอดภัย	**อายุ**			
	ต่ำกว่า 35 ปี	**35-45 ปี**	**45 ปีขึ้นไป**	**รวม**
	(n=161)	**(n=57)**	**(n=105)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)
2. พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
3. มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)
4. ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.01 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**4.04 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.0 1) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.0 6) และมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ(ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.3 3) รองลงมา พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.0 7) และ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า	4.51 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.35 (มาก)
2. พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
3. พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.18 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 18) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ มากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับแรก คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.0 4) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับแรก คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับแรก คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 21)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.0 5) และ พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	**อายุ**			
	ต่ำกว่า 35 ปี	**35-45 ปี**	**มากกว่า 45 ปี**	**รวม**
	(n=161)	**(n=57)**	**(n=105)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)
2. ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	4.31 (มาก)	4.16 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)
3. มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)
4. เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
5. อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.09 (มาก)	3.81 (มาก)	4.31 (มาก)	4.11 (มาก)
6. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.98 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**4.13 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4 3 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.9 8) อายุ 35-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ มากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.3 1) รองลงมาอาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย และ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.3 6) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4. 31) และ พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 35 ปี	35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
	(n=161)	(n=57)	(n=105)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 44 พบว่าคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=221)	10.000-20,000 บาท (n=75)	มากกว่า 20,000 บาท (n=27)	รวม (N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.71 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
2. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ	4.20 (มาก)	4.35 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)
3. พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.37 (มาก)	4.26 (มาก)
4. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว	4.20 (มาก)	4.39 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)
6. ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง	4.28 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.30 (มาก)**	**4.39 (มาก)**	**4.43 (มาก)**	**4.33 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 4 5 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.39) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.43)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.7 1) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.2 8) และพนักงานสามารถสร้างความชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้(ค่าเฉลี่ย 4. 57) รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4. 56) และพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้(ค่าเฉลี่ย 4.89) รองลงมา การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.74) และ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.41)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10.000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	(n=221)	(n=75)	(n=27)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.48 (มาก)	4.21 (มาก)
2. พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
4. กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.10 (มาก)**	**4.24 (มาก)**	**4.19 (มาก)**	**4.14 (มาก)**

จากตาราง ที่ 4 6 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4. 10) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.2 4) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4. 13) และพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 48) รองลงมา พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	**10.000-20,000 บาท**	**มากกว่า 20,000 บาท**	**รวม**
	(n=221)	**(n=75)**	**(n=27)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.53 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.43 (มาก)
2. พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.30 (มาก)**	**4.19 (มาก)**	**4.17 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

จากตาราง ที่ 4 7 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4. 30) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.17)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.5 3) รองลงมามีบริการพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4. 21) รองลงมามีบริการพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4. 19) รองลงมามีบริการพนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10.000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	(n=221)	(n=75)	(n=27)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.41 (มาก)	4.14 (มาก)
3. ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)
4. พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)
5. มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)
6. พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.99 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**4.01 (มาก)**

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.99) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.1 3) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.1 5) รองลงมา ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา และทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4. 15) และ พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ หรือ ความเป็นมิตร	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10.000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	(n=221)	(n=75)	(n=27)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)
2. พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	4.14 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.17 (มาก)	4.40 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
6. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.12 (มาก)**	**4.22 (มาก)**	**4.33 (มาก)**	**4.16 (มาก)**

จากตาราง ที่ 49 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.1 7) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.36) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.5 2) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.4 4) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10.000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	(n=221)	(n=75)	(n=27)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)
2. พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)
3. พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)
4. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)
5. การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.10 (มาก)**	**4.14 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**4.10 (มาก)**

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.1 0) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4. 26) รองลงมา พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10.000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	(n=221)	(n=75)	(n=27)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)	4.44 (มาก)	4.29 (มาก)
2. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)
3. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
4. การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.19 (มาก)**	**4.14 (มาก)**	**4.26 (มาก)**	**4.18 (มาก)**

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) 10 ,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.26)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.3 3) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการ ปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.1 9) และธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และธ.ก.ส. สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) และ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการ ปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความปลอดภัย	**รายได้ต่อเดือน**			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	**10.000-20,000 บาท**	**มากกว่า 20,000 บาท**	**รวม**
	(n=221)	**(n=75)**	**(n=27)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)
2. พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.05 (มาก)
3. มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)
4. ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย	3.91 (มาก)	4.28 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.98 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**4.31 (มาก)**	**4.04 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 52 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.9 8) 10 ,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.31)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.0 5) รองลงมา พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4. 28) รองลงมา มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4. 67) รองลงมา พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4. 30) และ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10.000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	(n=221)	(n=75)	(n=27)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)
2. พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.89 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)
3. พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย	3.91 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.04 (มาก)**	**4.28 (มาก)**	**4.19 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

จากตารางที่ 5 3 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.0 4) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.28) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.3 4) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ คือ พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.2 6) รองลงมา เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10.000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	(n=221)	(n=75)	(n=27)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	4.48 (มาก)	4.13 (มาก)
2. ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	4.17 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
3. มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)
4. เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.68 (มาก)	4.20 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)
5. อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)
6. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.59 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.92 (มาก)**	**4.29 (มาก)**	**4.22 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

จากตารางที่ 54 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.92) 10,000 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.29) มากกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.1 7) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 ,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.3 7) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4. 48) และ อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	**รายได้ต่อเดือน**			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	**10.000-20,000 บาท**	**มากกว่า 20,000 บาท**	**รวม**
	(n=221)	**(n=75)**	**(n=27)**	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.10 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)	4.31 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.05 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 55 พบว่าคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10.000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.33) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	**1-3 ปี**	**มากกว่า 3ปี**	**รวม**
	(n=162)	**(n=111)**	**(n=50)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.64 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
2. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
3. พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจได้	4.43 (มาก)	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)
4. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)
6. ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง	4.42 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.37 (มาก)**	**4.29 (มาก)**	**4.31 (มาก)**	**4.33 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 5 6 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.3 7) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.29) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.31)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้(ค่าเฉลี่ย 4. 64) รองลงมา พนักงานสามารถสร้างความชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) และลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (ค่าเฉลี่ย 4.3 2) และลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4. 68) รองลงมา พนักงานสามารถสร้างความชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4. 30) และ การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี	รวม
	(n=162)	(n=111)	(n=50)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)
2. พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)
4. กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.15 (มาก)**	**4.15 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**4.14 (มาก)**

จากตาราง ที่ 5 7 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 7) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 1) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.1 6) และพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านความสามารถในการให้บริการ	**ระยะเวลาการเป็นลูกค้า**			
	ต่ำกว่า 1 ปี	**1-3 ปี**	**มากกว่า 3 ปี**	**รวม**
	(n=162)	**(n=111)**	**(n=50)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.27 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)
2. พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.17 (มาก)**	**4.37 (มาก)**	**4.33 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 5 8 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.37) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี	รวม
	(n=162)	(n=111)	(n=50)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)
3. ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)
4. พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)
5. มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)
6. พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.99 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**4.01 (มาก)**

จากตารางที่ 59 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4. 09) รองลงมา ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.0 6) และทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.21) รองลงมา ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงเหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4. 14) รองลงมา ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, รับเงินฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ หรือ ความเป็นมิตร	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี	รวม
	(n=162)	(n=111)	(n=50)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)
2. พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า	4.14 (มาก)	4.40 (มาก)	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)
6. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.15 (มาก)**	**4.21 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.16 (มาก)**

จากตาราง ที่ 60 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.21) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.19) และพนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.14)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ลูกค้ายอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	**1-3 ปี**	**มากกว่า 3 ปี**	**รวม**
	(n=162)	**(n=111)**	**(n=50)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ	4.17 (มาก)	4.43 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
2. พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
3. พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
4. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)
5. การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.08 (มาก)**	**4.14 (มาก)**	**4.09 (มาก)**	**4.10 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 61 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 08) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาธ.ก.ส.สาขาสะเมิง มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4. 16) และ พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี	รวม
	(n=162)	(n=111)	(n=50)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
2. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)
3. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)
4. การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.15 (มาก)**	**4.18 (มาก)**	**4.30 (มาก)**	**4.18 (มาก)**

จากตารางที่ 62 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 15) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.30)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4. 27) รองลงมา การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.1 4) และธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีการ ปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.1 7) และ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) และ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านความปลอดภัย	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี	รวม
	(n=162)	(n=111)	(n=50)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)
2. พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	3.99 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)
3. มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
4. ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.02 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**4.04 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 63 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.05)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.1 2) รองลงมามีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมามีมีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.0 8) และมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี	รวม
	(n=162)	(n=111)	(n=50)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า	4.25 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)
2. พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)
3. พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.14 (มาก)**	**4.15 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

จากตารางที่ 64 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 14) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับแรก คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.2 5) รองลงมาพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.5 3) รองลงมาพนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และพนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4. 26) รองลงมา พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	**ระยะเวลาการเป็นลูกค้า**			
	ต่ำกว่า 1 ปี	**1-3 ปี**	**มากกว่า 3 ปี**	**รวม**
	(n=162)	**(n=111)**	**(n=50)**	**(N=323)**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
1. พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)
2. ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	4.35 (มาก)	4.41 (มาก)	3.92 (มาก)	4.30 (มาก)
3. มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)
4. เว็บไซต์ธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)
5. อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)
6. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.08 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 65 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 08) 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) มากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90)

รายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4. 35) รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.4 1) รองลงมา มีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4. 09) และพนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 4. 08) รองลงมาอาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีอุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี	รวม
	(n=162)	(n=111)	(n=50)	(N=323)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.17 (มาก)	4.37 (มาก)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตาราง ที่ 66 พบว่าคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4. 29) และ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4. 33) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ตารางที่ 67 แสดงแสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความเชื่อมั่นวางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์และไม่มีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	0	0
2. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความผิดพลาดประจำ	0	0
3. พนักงานไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้าได้เลย	0	0
4. พนักงานไม่มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	0	0
5. พนักงานให้บริการด้วยการเลือกปฏิบัติ ไม่โปร่งใส ไม่เป็นไปตามคิว	0	0
6. ไม่มีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินการธนาคาร กับ ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 67 พบปัญหาด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาแล้วในจำนวน 323 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.พนักงานไม่มีความพร้อมและไม่เต็มใจให้บริการลูกค้า	2	0.6
2.พนักงานไม่สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0	0
3.พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคาร	2	0.6
4.กรณีเกิดปัญหาพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 68 พบปัญหาด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหา พนักงานไม่มีความพร้อมและไม่เต็มใจให้บริการลูกค้า ร้อยละ 0.6 พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคาร ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 69 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสามารถในการให้บริการ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงาน และไม่มีความสามารถในการให้บริการได้	0	0
2. พนักงานไม่มีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 69 พบปัญหาด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาแล้วในจำนวน 323 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำเลที่ตั้ง ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงไม่เหมาะสม การคมนาคมไม่สะดวกอยู่ห่างไกลชุมชน	0	0
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลานาน มีช่องบริการไม่เพียงพอต้องรอนาน	0	0
3. ลูกค้าไม่สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ ไม่มีบริการจ่ายสินเชื่อนอกสถานที่, ไม่มีบริการรับเงินฝากนอกสถานที่	0	0
4. พนักงานไม่มีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ จะไม่ให้ใบริการ	2	0.6
5. ไม่มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ	0	0
6. พนักงานให้บริการไม่มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 70 พบปัญหาด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา คือ พนักงานไม่มีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ จะไม่ให้ใบริการ ร้อยละ 0.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานไม่สนใจเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	2	0.6
2. พนักงานผู้ให้บริการไม่แสดงความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	0	0
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่ไม่สุภาพกับลูกค้า ชอบพูดดูลูกค้า	0	0
4. พนักงานผู้ให้บริการแสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดีกับลูกค้า	0	0
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ให้ความเป็นกันเอง หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม	0	0
6. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 71 พบปัญหาด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหา พนักงานไม่สนใจเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า ร้อยละ 0.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานให้ข้อมูลบริการไม่ถูกต้องและ ความเข้าใจยาก	0	0
2. พนักงานไม่อธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน	0	0
3. พนักงานไม่แจ้งข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	0	0
4. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิงไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิไม่มีโปสเตอร์ แผ่นพับมีไม่เพียงพอ ไม่มีรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	1	0.3
5. การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 72 พบปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหา ธ.ก.ส. สาขาสะเมิงไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิไม่มีโปสเตอร์ แผ่นพับไม่เพียงพอ ไม่มีรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 73 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
1. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง เป็นธนาคารที่ไม่มีชื่อเสียงไม่น่าเชื่อถือ	0	0
2. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ไม่มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า	29	9.0
3. ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ไม่มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0	0
4. การบริหารงานของธนาคารไม่มีความน่าเชื่อถือ	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 73 พบปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ธ.ก.ส.สาขาสะเมิง ไม่มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า ร้อยละ 9.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 74 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ	14	4.3
2. พนักงานไม่สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย	0	0
3. ไม่มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ	6	1.9
4. ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีการถอนโดยลูกค้าไม่ได้มาทำรายการถอนด้วยตนเอง เอกสารสิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองสูญหาย	0	0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 74 พบปัญหาด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถาม พบไม่มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่างระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ ร้อยละ 4.3 ไม่มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 75 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
1.เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานไม่ทราบถึงความต้องการลูกค้า	0	0
2. พนักงานไม่ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	0	0
3. พนักงานไม่สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้	4	1.2

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 75 พบปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหา คือ พนักงานไม่สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ ร้อยละ 1.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานไม่กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม	0	0
2. ชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาสะเมิง และตราสัญลักษณ์ไม่เป็นที่รู้จักจดจำยาก	0	0
3. อุปกรณ์เครื่องใช้บริการไม่ทันสมัย	64	19.8
4. เว็บไซต์ของธนาคารไม่น่าสนใจเข้าถึงได้ยาก	9	2.7
5. อาคารสถานที่สกปรก รกรุงรัง จัดสำนักงานไม่เป็นระเบียบ	0	0
6. ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป	10	3.09

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 76 พบปัญหาด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามพบ อุปกรณ์เครื่องใช้บริการไม่ทันสมัย ร้อยละ 19.8 ปัญหาเว็บไซต์ธนาคารไม่น่าสนใจเข้าถึงได้ยาก ร้อยละ 2.7 ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป ร้อยละ 3.09

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ขอให้บริการที่รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะวันจันทร์ลูกค้ามาก (59 ราย)
- ขอให้ธนาคารจัดตั้งตู้เอทีเอ็ม(148 ราย)
- ขอให้ธนาคารติดตั้งเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (34 ราย)
- ช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์มีน้อยเกินไป (12 ราย)
- ขอให้ธนาคารลดดอกเบี้ยให้กับลูกค้าชั้นดี (18 ราย)
- ควรเพิ่มพนักงานบริการให้มากกว่านี้ (5 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved