

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบตาราง และการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F - distribution)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดลำดับในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการ

จำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็น

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ
จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีระดับอายุ
ระดับการศึกษา และระยะเวลาเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

2.3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีระดับ
อายุแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
บรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีระดับ
การศึกษา แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีระดับ
ระยะเวลาเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใช้การประมวลเนื้อหา
และนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3
 ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
20 – 35 ปี	39	30.50
36 – 50 ปี	64	50.00
50 ปีขึ้นไป	25	19.50
รวม	128	100.00
2. การศึกษา		
ประถมศึกษา	54	42.20
มัธยมศึกษา	35	27.30
อนุปริญญา	16	12.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	23	18.00
รวม	128	100.00
3. ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกศิษย์นาค		
ต่ำกว่า 5 ปีลงไป	40	31.30
5-10 ปี	48	37.40
มากกว่า 10 ปี	40	31.30
รวม	128	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 128 คน จำแนกตามระดับอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20 – 35 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ระดับอนุปริญญา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และจำแนกตามระยะเวลาเข้าเป็น

ลูกค้านาคาร พบว่าส่วนใหญ่ 5 – 10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในจำนวนที่เท่ากันคือ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการโครงการจํานํามันสําปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จําแนกเป็น

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจํานํามันสําปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจําแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจํานํามันสําปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจําแนกเป็นรายด้าน

(n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจํานํามันสําปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.01	0.19	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	3.87	0.40	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.13	0.33	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.25	0.43	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.13	0.33	มาก
รวม	4.02	0.15	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจํานํามันสําปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จําแนก 5 ด้าน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ($\bar{X} = 4.02$) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.25$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.13$)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.13$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.01$) และด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความตรงไป – ตรงมาของการให้บริการ	4.72	0.46	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคน	3.97	0.66	มาก
3. ความเท่าเทียมกันของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	0.60	มาก
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	0.51	มาก
5. เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการกับลูกค้า	3.79	0.58	มาก
รวม	4.01	0.19	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ความตรงไป-ตรงมาของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคน ($\bar{X} = 3.97$)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.77$) และความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถบรรทุกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถบรรทุกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถบรรทุกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.29	0.67	มาก
2. การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.74	0.72	มาก
3. ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการเวลาที่กำหนด	3.70	0.59	มาก
4. ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุ	3.88	0.65	มาก
5. ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน	3.81	0.74	มาก
6. กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว	3.80	0.56	มาก
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นการให้บริการ	3.77	0.60	มาก
รวม	3.87	0.40	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.87$) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.29$) ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุ ($\bar{X} = 3.88$) ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.81$) กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.80$) เจ้าหน้าที่

มีความกระตือรือร้นการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.74$) และความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

2.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการ	3.88	0.33	มาก
2. ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละแผนกงานบริการ	4.00	0.71	มาก
4. เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ	3.88	0.60	มาก
5. การจ่ายเงินค่าประทวนสินค้าแต่ละคนเพียงพอ	4.13	0.60	มาก
6. ช่องทางการให้บริการรับ-จ่ายเงินเพียงพอ	4.25	0.83	มาก
รวม	4.13	0.33	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 4.13$) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ช่องทางการให้บริการรับ-จ่ายเงินเพียงพอ ($\bar{X} = 4.25$) การจ่ายเงินค่าประทวนสินค้าแต่ละคนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.13$) ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ในแต่ละแผนกงานบริการ ($\bar{X} = 4.00$) สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.88$) และเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

2.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ จำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของ เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.71	มาก
2. ความสมบูรณ์ของการให้บริการภายใน ช่วงเวลาดำหนด	4.00	0.71	มาก
3. การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.25	0.66	มาก
4. ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	0.69	มากที่สุด
5. การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ	4.38	0.69	มาก
รวม	4.25	0.43	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีระดับความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด
จำนวน 1 ข้อ คือ ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.63$) และอยู่ในระดับมาก
จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ
($\bar{X} = 4.38$) การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) ความต่อเนื่องของขั้นตอน
การให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) และความสมบูรณ์ของการให้บริการในช่วงเวลาดำหนด
($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

2.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
โครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ค้ำนาการเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
โครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ค้ำนาการ
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่าย น้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ค้ำ นาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว	4.25	0.66	มาก
2. ข้อมูลการบริการที่ได้รับเป็นปัจจุบัน	4.25	0.66	มาก
3. ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	4.00	0.50	มาก
4. ความถูกต้องสำหรับการให้บริการ	4.00	0.22	มาก
5. การแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ	4.00	0.12	มาก
6. การปรับปรุงการให้บริการอย่างทันสมัย	4.05	0.47	มาก
รวม	4.13	0.43	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมมีระดับความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 4.13$) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การ
ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.25$) ข้อมูลการบริการที่ได้รับเป็น
ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.25$) การปรับปรุงการให้บริการอย่างทันสมัย ($\bar{X} = 4.05$) ข้อมูลการให้บริการ
ทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.00$) ความถูกต้องสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) และการแจ้งผล
การบริการให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเข้ามาเป็นรถตู้ธนาคาร โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถตู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวม และรายด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนวนสามปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรผู้ค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามอายุ โดยรวมและรายด้าน (n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ จำนวนสามปีการผลิต 2551/2552 ของ เกษตรกรผู้ค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	อายุ						F	Sig
	20 - 35 ปี		36 - 50 ปี		50 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.98	0.14	4.01	0.20	4.10	0.31	1.63	.199
2. ด้านการให้บริการทันเวลา	4.15	0.45	3.87	0.33	4.20	0.42	4.46	.013*
3. ด้านการบริการอย่างเพียงพอ	4.15	0.35	4.11	0.32	4.10	0.31	0.15	.855
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.27	0.44	4.23	0.42	4.30	0.48	0.20	.816
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.13	0.33	4.13	0.33	4.10	0.31	0.03	.969
รวม	4.04	0.20	4.00	0.32	4.10	0.31	2.50	.086

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่าง ส่วนด้านการให้บริการทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน (n = 128)

การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.12	2	0.06	1.63	.199
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	4.86	125	0.03		
	รวม	4.99	127			
ด้านการให้บริการทันเวลา	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.38	2	0.69	4.46	.013*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	19.36	125	0.15		
	รวม	20.74	127			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.01	0.15	.855
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	13.96	125	0.11		
	รวม	14.00	127			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.07	2	0.03	0.20	.816
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	23.92	125	0.19		
	รวม	24.00	127			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.03	.969
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	13.99	125	0.11		
	รวม	14.00	127			

การให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
รวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.11	2	0.05	2.50	.086
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	2.81	125	0.02		
	รวม	2.93	127			

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ จำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่าง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่าง ส่วนด้านการให้บริการทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ จำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการทันเวลา

อายุ	\bar{X}	(n = 128)		
		20 – 35 ปี	36 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.79	3.87	4.20
- 20 – 35 ปี	3.79	-	0.28	0.00*
- 36 – 50 ปี	3.87	-	-	0.01*
- 50 ปีขึ้นไป	4.20	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายน้ำมันล้าปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูก้าชนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการทันเวลาพบว่า

ลูก้าชนาการอายุ 20-35 ปี และอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากอายุ 50 ปีขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่ายหนังสือปีการศึกษา 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน (n = 128)

64

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ จำหน่ายหนังสือปีการศึกษา 2551/2552 ของ เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ	ระดับการศึกษา								F	Sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุศึกษา		ปริญญาตรีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างสมภาค	4.05	0.21	4.00	0.20	4.00	0.24	4.00	0.21	0.33	.802
2. ด้านการให้บริการทันเวลา	3.86	0.47	3.80	0.40	3.88	0.40	4.00	0.30	1.31	.271
3. ด้านการบริการอย่างเพียงพอ	4.14	0.35	4.12	0.32	4.12	0.32	4.13	0.34	0.03	.993
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.43	0.50	4.16	0.37	4.21	0.41	4.35	0.48	2.48	.064
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.05	0.21	4.16	0.37	4.09	0.28	4.17	0.38	0.86	.460
รวม	4.04	0.21	4.00	0.32	4.05	0.23	4.00	0.34	1.38	.251

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำหรับปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 128)

การให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.40	3	0.01	0.33	.802
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	4.95	124	0.04		
	รวม	4.99	127			
ด้านการให้บริการทันเวลา	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.64	3	0.21	1.31	.271
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	20.10	124	0.16		
	รวม	20.74	127			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	3	0.04	0.03	.993
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	13.99	124	0.11		
	รวม	14.00	127			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.36	3	0.45	2.48	.067
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	22.63	124	0.18		
	รวม	24.00	127			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.28	3	0.09	0.86	.465
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	13.71	124	0.11		
	รวม	14.00	127			
รวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.95	3	0.03	1.38	.251
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	2.83	124	0.23		
	รวม	2.93	127			

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ จำนำนํ้าประปาหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำนั่มสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรีอ จังหัดมทาศารคาม จังแนคตามระะยะเวลาการเข้าเป็น ลูกค้านาคาร โดยรวมและรายด้าน (n = 128)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ จำนั่มสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของ เกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาบรีอ	ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้านาคาร						F	Sig
	ต่ำกว่า 5 ปี		6 - 10 ปี		มากกว่า 10 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.00	0.21	4.02	0.28	4.00	0.21	0.09	.907
2. ด้านการให้บริการทันเวลา	3.83	0.40	3.88	0.45	3.86	0.34	0.03	.964
3. ด้านการบริการอย่างเพียงพอ	4.17	0.40	4.13	0.33	4.12	0.32	0.05	.950
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.17	0.40	4.25	0.43	4.26	0.44	0.12	.887
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.17	0.40	4.15	0.33	4.12	0.32	0.05	.950
รวม	4.00	0.36	4.03	0.17	4.01	0.32	0.20	.818

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ

จำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคาร

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร

(n = 128)

การให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.02	0.09	.907
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	4.98	125	0.04		
	รวม	4.99	127			
ด้านการให้บริการทันเวลาและ ความต้องการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.03	.964
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	20.73	125	0.16		
	รวม	20.74	127			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.05	.950
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	13.98	125	0.11		
	รวม	14.00	127			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.04	2	0.02	0.12	.887
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	23.95	125	0.19		
	รวม	24.00	127			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.05	.950
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	13.98	125	0.11		
	รวม	14.00	127			
รวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.20	.818
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	2.92	125	0.02		
	รวม	2.93	127			

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการ จำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใช้การประมวลเนื้อหา และนำมาวิเคราะห์ เรียงลำดับความถี่ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนความถี่ ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค		
1	ควรจัดลำดับผู้มาใช้บริการก่อน - หลัง ให้ชัดเจน หรือจัดบัตรคิว	35
2	เจ้าหน้าที่ควรบริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกันและเสมอภาคมากกว่านี้	25
3	พนักงานให้บริการลูกค้าบางคนพูดจาไม่สุภาพ ไม่อ้อมแอ้ม	22
4	ควรเพิ่มพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เพียงพอต่อลูกค้า	18
5	ควรมีการบริการที่เหมาะสมเป็นไปด้วยความชอบธรรมตามลำดับก่อนหลัง	14
ด้านการให้บริการทันเวลา		
1	ควรปรับระยะเวลาติดต่อกับพนักงานให้เหมาะสมในแต่ละราย	38
2	ควรบริการให้ทันต่อความต้องการ	27
3	ควรมีพนักงานเพิ่มขึ้นอีก ให้พอกับความต้องการของลูกค้า	25
4	ควรขยายเวลาทำการออกไปอีกเพื่อความรวดเร็วในการบริการ	17
5	ควรบริการรวดเร็ว	11
6	ควรปรับระยะเวลาการบริการให้เหมาะสม	10
ด้านการบริการอย่างเพียงพอ		
1	ควรขยายช่องรับ-จ่ายเงินเพิ่มขึ้น	25
2	ควรมีเอกสาร ข้อมูลข่าวสาร ระบบการทำงานกับลูกค้าให้เพียงพอ	24
3	ควรมีที่นั่งพักให้มากกว่านี้จะได้มีระเบียบวินัย	24

ลำดับ ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
4	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอแออัดไม่สะดวกเวลาลูกค้าเยอะ	18
5	ควรจัดให้มีพนักงานเพิ่มในการบริการ	16
6	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากจะทำให้ไม่ต้องรอนาน	14
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง		
1	ควรทำตามระยะเวลาที่กำหนดให้กับลูกค้า	32
2	ควรมีพนักงานติดตามดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	23
3	ควรบริการอย่างเหมาะสม สม่่าเสมอต่อลูกค้ารายคน	20
4	พนักงานควรติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องในกรณีที่ลูกค้าตามงานไม่แล้วเสร็จ	15
5	การบริการไม่ต่อเนื่องเพราะมีการพูดคุยกันระหว่างการทำงานทำให้ลูกค้าต้องรอนาน	13
6	การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการควรนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ	10
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		
1	ควรนำเทคโนโลยีบางอย่างมาพัฒนาใช้ให้เหมาะสม	34
2	ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลักปฏิบัติที่รัดกุม กระชับ รวดเร็วมาก ยิ่งขึ้นจะดีมาก	26
3	เทคโนโลยีพัฒนาช้า ควรปรับปรุง ไปเรื่อย ๆ จะได้ดียิ่งขึ้น	21
4	ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้เพื่อประชาชนจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร และบริการที่ทันสมัย	20

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย ดังนี้ ควรจัดลำดับผู้มาใช้บริการก่อน – หลัง ให้ชัดเจน หรือจับบัตรคิว เจ้าหน้าที่ควรบริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกันและเสมอภาคมากกว่านี้ และควรมีการบริการที่เหมาะสม เป็นไปด้วยความชอบธรรมตามลำดับก่อนหลัง

บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกันและเสมอภาคมากกว่านี้ และควรมีการบริการที่เหมาะสม
 เป็นไปด้วยความชอบธรรมตามลำดับก่อนหลัง

ด้านการให้บริการทันเวลา เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย
 ดังนี้ ระยะเวลาติดต่อกับพนักงานค่อนข้างนาน บริการไม่ทันต่อความต้องการมากนัก
 ควรมีพนักงานเพิ่มขึ้นอีก ให้พอกับความต้องการของลูกค้า ควรขยายเวลาทำการออกไปอีก
 เพื่อความรวดเร็วในการบริการ

ด้านการบริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย
 ดังนี้ ขยายช่องรับ-จ่ายเงินเพิ่มขึ้น ควรมีเอกสาร ข้อมูลข่าวสาร ระบบการทำงานกับลูกค้าให้
 เพียงพอ ควรมีที่นั่งพักให้มากกว่านี้จะได้มีระเบียบวินัย สถานที่จอดรถไม่เพียงพอแอด
 ไม่สะดวกเวลาลูกค้าเยอะ ควรจัดให้มีพนักงานเพิ่มในการบริการ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
 มีน้อยทำให้รอนาน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะจากมาก
 ไปน้อย ดังนี้ ควรทำตามระยะเวลาที่กำหนดให้กับลูกค้า ควรมีพนักงานติดตามดูแลลูกค้า
 อย่างต่อเนื่อง บริการอย่างเหมาะสม สม่่าเสมอต่อลูกค้ารายคน พนักงานควรติดตามลูกค้า
 อย่างต่อเนื่องในกรณีที่ลูกค้าตามงานไม่แล้วเสร็จ และการแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการ
 ให้บริการ การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะจากมาก
 ไปน้อย ดังนี้ ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลักปฏิบัติที่รัดกุม กระชับ รวดเร็วมาก
 ยิ่งขึ้นจะดีมาก เทคโนโลยีพัฒนาช้า ควรปรับปรุงไปเรื่อย ๆ จะได้ดียิ่งขึ้น และควรมีการ
 ประชาสัมพันธ์มากกว่านี้เพื่อประชาชนจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและบริการที่ทันสมัย