

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
SS	แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
F	แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณานัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
t	แทน ค่าสถิติทดสอบที่ (t - test)
df	แทน ระดับความเป็นอิสระ(Degrees of Freedom )
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
Sig	แทน นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย
  - 2.1 วิเคราะห์ระดับเจตคติของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
  - 2.2 วิเคราะห์ระดับเจตคติของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ
3. เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก
4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1ชาย	198	52.38
1.2 หญิง	180	47.62
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>2. ระดับการศึกษา</b>		
2.1 ประถมศึกษา	151	39.94
2.2 มัธยมศึกษา	142	37.57
2.3 อนุปริญญา	66	17.47
2.4 ปริญญาตรี	19	5.02
2.5 สูงกว่าระดับปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>
<b>3. อาชีพ</b>		
3.1 เกษตรกร	194	51.32
3.2 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	152	40.21
3.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	26	6.88
3.4 นักเรียนนักศึกษา	-	-
3.5 อื่น ๆ	6	1.59
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ระยะเวลาในการใช้บริการกับ ช.ก.ส.</b>		
4.1 ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
4.2 1 - 5 ปี	108	28.58
4.3 6 - 10 ปี	141	37.30
4.4 11 - 15 ปี	78	20.63
4.5 มากกว่า 15 ปี	51	13.49
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ประเภทของบริการหลักที่ท่านใช้บริการกับ ช.ก.ส.</b>		
5.1 ด้านเงินฝาก	106	28.04
5.2 ด้านเงินกู้	272	71.96
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็น

ร้อยละ 52.38 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.94 อาชีพเกษตรกร จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย 6 ถึง 10 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 ประเภทของบริการหลักที่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย ด้านเงินกู้ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 71.96

2. วิเคราะห์ระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

2.1 วิเคราะห์ระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.50	0.61	ปานกลาง
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.56	0.58	มาก
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	3.54	0.53	มาก
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	3.68	0.68	มาก
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	3.38	0.56	ปานกลาง
6. ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการ	3.52	0.42	มาก
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ	3.54	0.56	มาก
รวม	3.53	0.21	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านความพร้อมในการบริการและด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 3.54$ ) ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการ ( $\bar{X} = 3.52$ )

และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านความสนใจต่อการบริการ ( $\bar{X} = 3.38$ )

2.2 วิเคราะห์ระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ดรายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. พนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการ	3.43	0.75	ปานกลาง
2. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ	3.35	0.97	ปานกลาง
3. การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม	3.46	0.97	ปานกลาง
4. มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า	3.62	0.86	มาก
5. พนักงานที่ปฏิบัติงานบริการ ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศและความพึงพอใจของการบริการที่ดี	3.67	0.79	มาก
รวม	3.50	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริการ ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศและความพึงพอใจของการบริการที่ดี ( $\bar{X} = 3.67$ ) มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 3.62$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม ( $\bar{X} = 3.46$ ) รองลงมาพนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.43$ ) พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ ( $\bar{X} = 3.35$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความ  
คาดหวังของผู้รับบริการ

ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. การบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ	3.57	0.85	มาก
2. แสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม	3.50	0.84	ปานกลาง
3. บริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดี	3.58	0.76	มาก
4. การสร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้า	3.58	0.80	มาก
5. พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน - หลัง	3.56	0.82	มาก
รวม	3.56	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ  
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีและการสร้างความ  
พึงพอใจหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา การ  
บริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.57$ ) พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน -  
หลัง ( $\bar{X} = 3.56$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อคือแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม  
( $\bar{X} = 3.50$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความ  
พร้อมในการบริการ

ด้านความพร้อมในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา	3.41	0.87	ปานกลาง
2. ธนาคารได้เตรียมพร้อมเอกสารและคำแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ไว้บริการแก่ลูกค้า	3.51	0.87	มาก
3. พนักงานที่ให้บริการมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา	3.51	0.81	มาก
4. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	3.60	0.75	มาก
5. พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า	3.67	0.75	มาก
รวม	3.54	0.53	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพร้อมในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือพนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้า ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมาพนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมาย ( $\bar{X} = 3.60$ ) ธนาคารได้เตรียมพร้อมเอกสารและคำแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ไว้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานที่ให้บริการมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 3.51$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อคือธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.41$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมี  
คุณค่าของการบริการ

ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า	3.77	0.80	มาก
2. พนักงานมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน	3.72	0.95	มาก
3. พนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ	3.67	0.89	มาก
4. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	3.68	0.93	มาก
5. การให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่เกิดการติดขัด	3.57	0.90	มาก
รวม	3.68	0.68	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมีคุณค่าของการบริการ โดยรวม  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับ  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือพนักงานมีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 3.77$ ) รองลงมาพนักงานมี  
กิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X} = 3.72$ ) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.68$ )  
พนักงานทักทายลูกค้าก่อนทุกครั้งที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และการให้บริการลูกค้าเป็นไป  
อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดการติดขัด ( $\bar{X} = 3.57$ )



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความ  
สนใจต่อการบริการ

ด้านความสนใจต่อการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.35	0.71	ปานกลาง
2. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.39	0.73	ปานกลาง
3. การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคน อย่างยุติธรรม	3.29	0.86	ปานกลาง
4. การให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า	3.36	0.73	ปานกลาง
5. การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติ ลูกค้าตลอดเวลา	3.52	0.76	มาก
รวม	3.38	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสนใจต่อการบริการ โดยรวมอยู่  
ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือการ  
ปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.52$ ) และอยู่ใน  
ระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือพนักงานให้บริการด้วยความ  
เสมอภาค ( $\bar{X} = 3.39$ ) การให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.36$ )  
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.35$ ) และการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อ  
ลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.29$ )

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมี  
ไมตรีจิตในการบริการ

ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยน	3.56	0.65	มาก
2. การให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า	3.55	0.68	มาก
3. พนักงานมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน	3.61	0.70	มาก
4. พนักงานมีความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด และด้วยน้ำใจของการบริการ	3.41	0.70	ปานกลาง
5. พนักงานรู้จักค้นหาความต้องการของลูกค้ามีทักษะ และจิตสำนึกของการให้บริการ	3.49	0.76	ปานกลาง
รวม	3.52	0.42	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.52$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือพนักงานมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X}=3.61$ ) รองลงมาการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X}=3.56$ ) การให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ( $\bar{X}=3.55$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือพนักงานรู้จักค้นหาความต้องการของลูกค้ามีทักษะ และจิตสำนึกของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.49$ ) พนักงานมีความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด และด้วยน้ำใจของการบริการ ( $\bar{X}=3.41$ )

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. การให้บริการของพนักงานมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน	3.53	0.95	มาก
2. พนักงานมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ สม่ำเสมอ	3.47	0.80	ปานกลาง
3. การดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์	3.58	0.81	มาก
4. การฝึกอบรมพนักงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานใน หน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.53	0.88	มาก
5. ธนาคารมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก	3.57	0.88	มาก
รวม	3.54	0.56	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา ธนาคารมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) การให้บริการของพนักงานมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจนและการฝึกอบรมพนักงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 3.53$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ พนักงานมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.47$ )

3. เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของบริการหลัก

3.1 เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร	เพศ					
	ชาย		ระดับเจตคติ	หญิง		ระดับเจตคติ
	$\bar{X}$	S. D		$\bar{X}$	S. D	
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.40	0.54	ปานกลาง	3.61	0.65	มาก
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.59	0.61	มาก	3.53	0.54	มาก
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	3.56	0.50	มาก	3.52	0.57	มาก
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	3.69	0.71	มาก	3.68	0.65	มาก
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	3.45	0.58	ปานกลาง	3.32	0.54	ปานกลาง
6. ด้านความมีโมติวัจในการบริการ	3.56	0.42	มาก	3.49	0.41	ปานกลาง
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานบริการ	3.53	0.56	มาก	3.54	0.57	มาก
รวม	3.54	0.21	มาก	3.53	0.22	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า เพศชายมีเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 3.69$ ) รองลงมา ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านความพร้อมในการบริการและด้านความมีโมติวัจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ( $\bar{X} = 3.53$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านความสนใจต่อการบริการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.40$ )

เพศหญิงมีเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X}=3.68$ ) รองลงมาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.61$ ) ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ( $\bar{X}=3.54$ ) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) ด้านความพร้อมในการบริการ ( $\bar{X}=3.52$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านความมีโมติจิตในการบริการ( $\bar{X}=3.49$ )รองลงมา ด้านความสนใจต่อการบริการ ( $\bar{X}=3.32$ )

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S. D.	$\bar{X}$	S. D.		
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.40	0.54	3.61	0.65	2.71	0.10
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.59	0.61	3.53	0.54	1.51	0.21
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	3.56	0.50	3.52	0.57	1.76	0.18
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	3.69	0.71	3.68	0.65	0.41	0.52
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	3.45	0.58	3.32	0.54	2.39	0.12
6. ด้านความมีโมติจิตในการบริการ	3.56	0.42	3.49	0.41	0.05	0.80
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ	3.53	0.56	3.54	0.57	0.32	0.56
รวม	3.54	0.21	3.53	0.22	0.00	0.98

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเพศชาย กับ เพศหญิง พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทของบริการหลักที่ท่านใช้บริการกับ ธ.ก.ส.

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทของบริการหลักที่ท่านใช้บริการกับ ธ.ก.ส.

เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	ประเภทของบริการหลักที่ใช้บริการกับ ธ.ก.ส.				t	sig
	เงินฝาก		เงินกู้			
	$\bar{X}$	S. D.	$\bar{X}$	S. D.		
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.90	0.89	3.84	0.77	1.067	0.79
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.64	0.71	3.63	0.70	0.261	0.61
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	3.13	0.70	3.21	1.05	1.962	0.73
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	2.96	1.22	2.72	1.27	1.910	0.58
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	3.89	0.76	4.00	0.66	1.961	0.54
6. ด้านความมีโมติวัจิตในการบริการ	4.24	0.64	4.22	0.64	0.565	0.41
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ	3.23	0.71	3.08	0.70	1.867	0.93
รวม	3.57	0.80	3.53	0.83	1.37	0.69

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทของบริการหลักที่ท่านใช้บริการกับ ธ.ก.ส. พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.296	3	0.074	0.623	0.646
	ภายในกลุ่ม	42.076	374	0.119		
	รวม	42.372	377			
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.864	3	0.216	1.947	0.102
	ภายในกลุ่ม	39.397	374	0.111		
	รวม	40.261	377			
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.821	3	0.205	1.557	0.185
	ภายในกลุ่ม	46.800	374	0.132		
	รวม	47.621	377			
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.139	3	0.035	0.174	0.951
	ภายในกลุ่ม	70.539	374	0.199		
	รวม	70.677	377			
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.842	3	0.211	1.190	0.315
	ภายในกลุ่ม	62.800	374	0.177		
	รวม	63.642	377			

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
6. ด้านความมีโมติจิตในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.675	3	0.419	2.004	0.094
	ภายในกลุ่ม	74.205	374	0.209		
	รวม	75.880	377			
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.844	3	0.211	1.319	0.262
	ภายในกลุ่ม	56.780	374	0.160		
	รวม	57.624	377			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.200	3	0.050	1.381	0.240
	ภายในกลุ่ม	12.858	374	0.036		
	รวม	13.058	377			

จากตารางที่ 13 พบว่า ลูกค้ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีเจตคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	ระดับการศึกษา										F	sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		F	sig		
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D				
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.39	0.33	4.42	0.29	4.37	0.38	4.40	0.40	0.623	0.646		
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	4.14	0.36	4.03	0.27	4.13	0.32	4.10	0.34	1.947	0.102		
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	4.00	0.37	4.00	0.35	3.87	0.34	3.99	0.39	1.557	0.185		
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	4.23	0.41	4.26	0.43	4.24	0.45	4.22	0.54	0.174	0.951		
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	4.08	0.41	4.19	0.41	4.08	0.40	4.15	0.35	1.190	0.315		
6. ด้านความไม่ตรีจิตในการบริการ	4.08	0.41	3.96	0.49	4.08	0.50	3.90	0.42	2.004	0.094		
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานบริการ	4.11	0.37	4.02	0.43	4.06	0.34	4.00	0.41	1.319	0.262		
<b>โดยรวม</b>	4.15	0.34	4.13	0.33	4.12	0.36	4.11	0.44	1.381	0.240		

จากตารางที่ 14 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ระดับประถมศึกษา มีเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับเจตคติอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.39$ ) ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 4.23$ ) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ) ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ( $\bar{X} = 4.11$ ) ด้านความสนใจต่อการบริการกับด้านความมีโมติจิตในการบริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) และด้านความพร้อมในการบริการ ( $\bar{X} = 4.00$ )

ระดับมัธยมศึกษา มีเจตคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับเจตคติอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.42$ ) ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านความสนใจต่อการบริการ ( $\bar{X} = 4.19$ ) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และด้านความมีโมติจิตในการบริการ ( $\bar{X} = 3.96$ )

ระดับอนุปริญญา มีเจตคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับเจตคติอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 4.23$ ) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ด้านความสนใจต่อการบริการกับด้านความมีโมติจิตในการบริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) และด้านความพร้อมในการบริการ ( $\bar{X} = 3.87$ )

ปริญญาตรี มีเจตคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับเจตคติอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.40$ ) ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ด้านความสนใจต่อการบริการ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ด้านความพร้อมในการบริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) และด้านความมีโมติจิตในการบริการ ( $\bar{X} = 3.90$ )

3.4 เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพ  
แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.615	3	0.205	1.747	0.157
	ภายในกลุ่ม	41.757	374	0.117		
	รวม	42.372	377			
2. ด้านความคาดหวังของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.117	3	0.039	0.347	0.791
	ภายในกลุ่ม	40.144	374	0.113		
	รวม	40.261	377			
3. ด้านความพร้อมในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.289	3	0.096	0.724	0.538
	ภายในกลุ่ม	47.332	374	0.133		
	รวม	47.621	377			
4. ด้านความมีคุณค่าของการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.300	3	0.100	0.506	0.678
	ภายในกลุ่ม	70.377	374	0.198		
	รวม	70.677	377			
5. ด้านความสนใจต่อการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.006	3	0.335	1.906	0.128
	ภายในกลุ่ม	62.636	374	0.176		
	รวม	63.642	377			

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
6. ด้านความมีโมติวีตในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.889	3	0.296	1.407	0.241
	ภายในกลุ่ม	74.991	374	0.211		
	รวม	75.880	377			
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.256	3	0.085	0.530	0.662
	ภายในกลุ่ม	57.368	374	0.161		
	รวม	57.624	377			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.046	3	0.015	0.419	0.739
	ภายในกลุ่ม	13.012	374	0.037		
	รวม	13.058	377			

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีเจตคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบเจตคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการค้าและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด  
ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

เจตคติของผู้ใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการค้าและ สหกรณ์การเกษตร	เกษตรกร		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย		อื่นๆ (ระบุ).....	
	$\bar{X}$	S. D	$\bar{X}$	S. D	$\bar{X}$	S. D	$\bar{X}$	S. D
1. ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	3.99	0.78	3.85	0.78	3.82	0.87	3.74	0.82
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.84	0.77	3.62	0.79	3.68	0.88	3.69	0.72
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	3.25	0.82	3.20	0.82	3.15	0.89	3.48	0.89
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	3.11	0.82	3.42	0.73	2.85	1.33	2.92	1.50
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	3.89	0.74	4.10	0.68	3.77	0.78	3.83	0.78
6. ด้านความไม่พึงพอใจในการ บริการ	4.26	0.88	4.25	0.66	4.22	0.68	4.64	0.64
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานบริการ	3.50	0.77	3.88	0.74	3.40	0.77	3.55	0.78
รวม	3.69	0.80	3.76	0.74	3.56	0.89	3.69	0.88

จากตารางที่ 16 พบว่า เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกอาชีพ

เกษตรกร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยด้านความมีคุณค่าของการบริการมีค่าน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.11$ )

ข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยด้านความพร้อมในการบริการมีค่าน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.20$ )

ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยด้านความมีคุณค่าของการบริการมีค่าน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 2.85$ )

อื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านความมีไม่ตรีจิตในการบริการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.64$ ) อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความสนใจต่อการบริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยด้านความมีคุณค่าของการบริการมีค่าน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 2.92$ )

3.5 เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการกับ ธ.ก.ส.

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับ ธ.ก.ส.แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.34	.446	1.193	.312
	ภายในกลุ่ม	374	146.83	.374		
	รวม	377	148.17			
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.393	1.131	2.10	.100
	ภายในกลุ่ม	374	211.90	.539		
	รวม	377	215.29			
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.63	.088	.274	.844
	ภายในกลุ่ม	374	125.44	1.39		
	รวม	377	125.70			
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.77	.591	1.44	.231
	ภายในกลุ่ม	374	.411	1.39		
	รวม	377	163.36			
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.73	.576	1.42	.238
	ภายในกลุ่ม	374	160.12	.407		
	รวม	377	161.85			

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
6. ด้านความสนใจต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.93	.644	1.12	.339
	ภายในกลุ่ม	374	225.32	.573		
	รวม	377	227.25			
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.078	.090	1.938	.130
	ภายในกลุ่ม	374	12.053	.046		
	รวม	377	13.131			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.19	.559	1.455	.235
	ภายในกลุ่ม	374	162.16	.412		
	รวม	377	163.36			

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับ ธ.ก.ส.แตกต่างกันมีเจตคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 18 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา โพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่
1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
1.1 อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	65
1.2 อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	32



ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่
<b>2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ</b>	
2.1 อยากให้พนักงานให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	24
2.2 อยากให้พนักงานให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง	10
<b>3.ด้านความพร้อมในการบริการ</b>	
3.1 ลูกค้านต้องการให้พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อลูกค้าในการให้บริการ	15
3.2 อยากให้ธนาคารมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	8
<b>4.ด้านความมีคุณค่าของการบริการ</b>	
4.1 อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	28
4.2 อยากให้พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพ	14
<b>5.ด้านความสนใจต่อการบริการ</b>	
5.1 ลูกค้าต้องการให้พนักงานให้ความเสมอภาคต่อลูกค้าทุก ๆ รายเท่า ๆ กัน	35
5.2 ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีการแสดงออกทางใบหน้าและท่าทางที่ดี และเป็นมิตรต่อลูกค้า	10
<b>6. ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ</b>	
6.1 ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีความเป็นกันเองต่อลูกค้าเพื่อสร้างความไว้ใจต่อกัน	16
6.2 ลูกค้าต้องการให้พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าก่อนและหลังการใช้บริการธนาคารด้านความสะดวกในการรับบริการ	9
<b>7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ</b>	
7.1 ลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีขั้นตอนในการบริการที่ไม่ซับซ้อน	20
7.2 ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีการนัดหมายโดยการเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการนัดหมายด้วยวาจา	16

จากตารางที่ 18 พบว่า ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ดในแต่ละด้านปรากฏดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ เรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อย อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น อยากให้พนักงานธนาคารให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์
2. ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ เรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อย อยากให้พนักงานให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน อยากให้พนักงานให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง
3. ด้านความพร้อมในการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อย ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อลูกค้าในการให้บริการ อยากให้ธนาคารมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. ด้านความมีคุณค่าของการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อย อยากให้พนักงานธนาคารแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า อยากให้พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพ
5. ด้านความสนใจต่อการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อย ลูกค้าต้องการให้พนักงานให้ความเสมอภาคต่อลูกค้าทุก ๆ รายเท่า ๆ กัน ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีการแสดงออกทางใบหน้าและท่าทางที่ดีและเป็นมิตรต่อลูกค้า
6. ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อย ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีความเป็นกันเองต่อลูกค้าเพื่อสร้างความไว้วางใจต่อกัน ลูกค้าต้องการให้พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าก่อนและหลังการใช้บริการธนาคารด้านความสะดวกในการรับบริการ
7. ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ เรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อย ลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีขั้นตอนในการบริการที่ไม่ซับซ้อน ลูกค้าต้องการให้พนักงานมีการนัดหมาย โดยการเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการนัดหมายด้วยวาจา