บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน จำนวนสมาชิก จำนวนเงินกู้เฉลี่ย อายุของกองทุน วงเงินสินเชื่อ วิธีการมาใช้สินเชื่อ (ตารางที่ 1 – 12)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา (ตารางที่ 13 – 23)

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา (ตารางที่ 24)

ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านจำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้ (ตารางที่ 25 – 74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	21	20.4
ชาย	82	79.6
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ79.6 และเพศหญิง ร้อยละ 20.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 29 ปี	3	2.9
30 - 39 ปี	13	12.6
40 - 49 ปี	33	32.0
50 – 59 ปี	42	40.8
60 – 69 ปี	12	11.7
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 50–59 ปี ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ มีอายุ 40–49 ปี ร้อยละ 32.0 มีอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 12.6 มีอายุ 60–69 ปี ร้อยละ 11.7 และมีอายุ 20–29 ปี ร้อยละ 2.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	32	31.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	25.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	23.3
อนุปริญญา/ปวส.	7	6.8
ปริญญาตรี	11	10.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	3	2.9
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.1 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 25.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 23.3 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.7 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 6.8 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตร	71	68.9
ค้าขาย	11	10.7
รับจ้าง	9	8.7
ผลิตสินค้า	0	0.0
อื่นๆ	12	11.7
รวม	103	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ อาชีพ รับราชการ ครู รับจ้าง แม่บ้าน

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย ร้อยละ 10.7 อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 11.7 และอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 8.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
5,000 บาท หรือต่ำกว่า	53	51.5
5,001 – 10,000 บาท	29	28.1
10,001 – 15,000 บาท	8	7.8
15,001 – 20,000 บาท	6	5.8
มากกว่า 20,000 บาท	7	6.8
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่า ร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–10,000 บาท ร้อยละ 28.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–15,000 บาท ร้อยละ 7.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 6.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–20,000 บาท ร้อยละ 5.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน

ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
6 เดือน หรือต่ำกว่า	2	1.9
7 - 12 เดือน	8	7.8
13 – 18 เดือน	17	16.5
19 – 24 เดือน	20	19.4
มากกว่า 24 เดือน	56	54.4
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประธานกองทุนหมู่บ้านระยะเวลาการมากกว่า 24 เดือน ร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ ระยะเวลา 19 – 24 เดือน ร้อยละ 19.4 ระยะเวลา 13-18 เดือน ร้อยละ 16.5 ระยะเวลา 7-12 เดือน ร้อยละ 7.8 และระยะเวลา 6 เดือนหรือต่ำกว่า ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกของกองทุนหมู่บ้าน

จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
50 ราย หรือต่ำกว่า	0	0.0
51 - 70 ราย	7	6.8
71 - 90 ราย	29	28.1
91 - 120 ราย	32	31.1
มากกว่า 120 ราย	35	34.0
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 120 ราย ร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ สมาชิก 91-120 ราย ร้อยละ 31.1 สมาชิก 71-90 ราย ร้อยละ 28.1 และ สมาชิก 50 - 70 ราย ร้อยละ 6.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่มีความประสงค์ขอกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ต่อยอดกับธนาคารออมสิน

จำนวนสมาชิกที่มีความประสงค์ขอกู้สินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
20 ราย หรือต่ำกว่า	8	7.8
21 - 30 ราย	12	11.7
31 – 40 ราย	4	3.9
41 – 50 ราย	20	19.4
มากกว่า 50 ราย	59	57.2
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกที่มีความประสงค์ขอกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านต่อยอดกับธนาคารออมสินมากกว่า 50 ราย ร้อยละ 57.2 รองลงมาคือ สมาชิก 41-50 ราย ร้อยละ 19.4 สมาชิก 21-30 ราย ร้อยละ 11.7 สมาชิก 20 รายหรือต่ำกว่า ร้อยละ 7.8 และ สมาชิก 31-40 ราย ร้อยละ 3.9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินกู้เฉลี่ยที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายกู้

จำนวนเงินกู้เฉลี่ยที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายกู้	จำนวน	ร้อยละ
10,000 บาท หรือต่ำกว่า	22	21.4
10,001 - 15,000 บาท	40	38.8
15,001 – 20,000 บาท	32	31.1
20,001 – 25,000 บาท	7	6.8
มากกว่า 25,000 บาท	2	1.9
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนเงินกู้ที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละรายกู้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ จำนวนเงิน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 31.1 จำนวนเงิน 10,000 บาทหรือต่ำกว่า ร้อยละ 21.4 จำนวน 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 6.8 และจำนวนเงินมากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 1.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน

อายุของกองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.0
1 ปี	2	1.9
2 ปี	7	6.8
3 ปี	17	16.5
มากกว่า 3 ปี	77	74.8
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุของกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 3 ปี ร้อยละ 74.8 รองลงมาคือ อายุกองทุน 3 ปี ร้อยละ 16.5 อายุกองทุน 2 ปี ร้อยละ 6.8 และอายุกองทุน 1 ปี ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน

วงเงินสินเชื่อที่กลุ่มประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 แสน บาท	8	7.8
ตั้งแต่ 5 แสน บาท แต่ไม่เกิน 8 แสนบาท	23	22.3
ตั้งแต่ 8 แสน แต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท	72	69.9
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวงเงินสินเชื่อที่กลุ่มประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน ตั้งแต่ 8 แสนแต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท ร้อยละ 69.9 รองลงมาคือ วงเงินตั้งแต่ 5 แสนบาท แต่ไม่เกิน 8 แสนบาท ร้อยละ 22.3 และวงเงินต่ำกว่า 5 แสน ร้อยละ 7.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่มาใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน

วิธีการที่มาใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงาน	33	32.0
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	50	48.5
ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว	59	57.3
ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	21	20.4
ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ	16	15.5
ได้รับการแนะนำจากพัฒนากรชุมชน	35	34.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 103 คน

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวิธีการที่มาใช้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน โดยใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว ร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 48.5 ได้รับการแนะนำจากพัฒนากรชุมชน ร้อยละ 34.0 ได้รับการชักชวนจากพนักงาน ร้อยละ 32.0 ได้รับการแนะนำจากญาติพี่น้อง หรือสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ร้อยละ 20.4 และทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ ร้อยละ 15.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาตอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ	36 (35.0)	44 (42.7)	21 (20.4)	2 (1.9)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	16 (15.5)	28 (27.2)	47 (45.6)	12 (11.7)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	30 (29.1)	54 (52.4)	18 (17.5)	1 (1.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	27 (26.2)	35 (34.0)	39 (37.9)	2 (1.9)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
รวม	109 (26.45)	161 (39.08)	125 (30.35)	17 (4.12)	0 (0.0)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.88)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย4.10) วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน(ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย	25 (24.3)	44 (42.7)	26 (25.2)	8 (7.8)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	20 (19.4)	60 (58.3)	20 (19.4)	3 (2.9)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย	14 (13.6)	67 (65.0)	18 (17.5)	3 (2.9)	1 (1.0)	3.87 (มาก)
รวม	59 (19.10)	171 (55.34)	64 (20.70)	14 (4.53)	1 (0.33)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน	37 (35.9)	52 (50.5)	11 (10.7)	3 (2.9)	0 (0.0)	4.19 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว	31 (30.1)	51 (49.5)	19 (18.4)	2 (1.9)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	11 (10.7)	68 (66.0)	24 (23.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)
สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน	42 (40.8)	46 (44.7)	12 (11.7)	2 (1.9)	1 (1.0)	4.22 (มาก)
รวม	121 (31.49)	217 (37.54)	66 (18.01)	7 (6.85)	1 (6.11)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.09)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย4.22) พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย4.19) พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย3.87)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า	24 (23.3)	49 (47.6)	26 (25.2)	4 (3.9)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า	27 (26.2)	47 (45.6)	26 (25.2)	3 (2.9)	0 (0.0)	3.95 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	45 (43.7)	50 (48.5)	6 (5.8)	2 (1.9)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพดี	29 (28.2)	44 (42.7)	29 (28.2)	1 (1.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
รวม	125 (30.36)	190 (46.10)	87 (21.10)	10 (2.44)	0 (0.0)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน ความสุภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ พนักงานมีความสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายออกเยี่ยม	23 (22.3)	63 (61.20)	14 (13.6)	3 (2.9)	0 (0.0)	4.03 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	24 (23.3)	69 (67.0)	10 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ	31 (30.1)	60 (58.3)	10 (9.7)	2 (1.9)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้	54 (52.4)	43 (41.7)	4 (3.9)	0 (0.0)	2 (1.9)	4.43 (มาก)
รวม	132 (32.04)	235 (57.05)	38 (9.23)	5 (1.2)	2 (0.48)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายออกเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา

ด้านความคงเส้นคงวา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	33 (32.0)	55 (53.4)	12 (11.7)	3 (2.9)	0 (0.0)	4.15 (มาก)
สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำ	22 (21.4)	67 (65.0)	11 (10.7)	3 (2.9)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ	26 (25.2)	52 (50.5)	21 (20.4)	2 (1.9)	2 (1.9)	3.95 (มาก)
ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้	27 (26.2)	54 (52.4)	19 (18.4)	1 (1.0)	2 (1.9)	4.00 (มาก)
รวม	108 (26.22)	228 (55.33)	63 (15.32)	9 (2.18)	4 (0.95)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความคงเส้นคงวา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านความคงเส้นคงวา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.15) สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	19 (18.4)	49 (47.6)	29 (28.2)	6 (5.8)	0 (0.0)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	19 (18.4)	51 (49.5)	32 (31.1)	1 (1.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	25 (24.3)	54 (52.4)	23 (22.3)	1 (1.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
รวม	63 (20.37)	154 (49.83)	84 (27.2)	8 (2.6)	0 (0.0)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือลูกค้า	20 (19.4)	63 (61.2)	17 (16.5)	3 (2.9)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	32 (31.1)	48 (46.6)	18 (17.5)	5 (4.9)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
รวม	52 (25.20)	111 (53.90)	35 (17.00)	8 (3.90)	0 (0.00)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก

ด้านลักษณะภายนอก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย	28 (27.2)	44 (42.7)	25 (24.3)	6 (5.8)	0 (0.0)	3.91 (มาก)
แผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารง่ายต่อการเข้าใจ	12 (11.7)	60 (58.3)	29 (28.2)	2 (1.9)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย	29 (28.2)	55 (53.4)	16 (15.5)	3 (2.9)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	13 (12.6)	46 (44.7)	38 (36.9)	6 (5.8)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
รวม	82 (19.91)	205 (49.77)	108 (26.22)	17 (4.10)	0 (0.00)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะภายนอก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านลักษณะภายนอก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.07) อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) แผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน	17 (16.5)	55 (53.4)	27 (26.2)	4 (3.9)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้	10 (9.7)	56 (54.4)	31 (30.1)	6 (5.8)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามความต้องการของลูกค้า	14 (13.6)	59 (57.3)	23 (22.3)	5 (4.9)	2 (1.9)	3.76 (มาก)
พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	11 (10.7)	32 (31.1)	45 (43.7)	14 (13.6)	1 (1.0)	3.37 (ปานกลาง)
รวม	52 (12.61)	202 (49.05)	126 (30.57)	29 (7.05)	3 (0.72)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านความเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.19	มาก
ด้านความสามารถ	4.09	มาก
ด้านความสุภาพ	4.04	มาก
ด้านความคงเส้นคงวา	4.04	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.00	มาก
ด้านความสะดวก	3.88	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.88	มาก
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.88	มาก
ด้านลักษณะภายนอก	3.85	มาก
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.66	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านความคงเส้นคงวา (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านลักษณะภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านความเข้าใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

3.1 ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ปัญหาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ	4	3.9
สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2	1.9
พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการ	1	1.0
พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	0	0.0
พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	9	8.7
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ	0	0.0
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน	27	26.2
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	12	11.7
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆล่าช้า	4	3.0
พนักงานธนาคารไม่เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ	23	22.3
พนักงานไม่คอยออกเยี่ยมลูกค้ากองทุนหมู่บ้าน	5	4.9
ธนาคารมีอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย	24	23.3
ที่พักในการรอรับบริการไม่เพียงพอ	12	11.7
สถานที่ไม่สะอาด ขาดการดูแล	2	1.9
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	7	6.8
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	12	11.7
ไม่มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	50	48.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 103 ราย, ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับ คือ มีปัญหาในด้านจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน ร้อยละ 26.2 ธนาคารมีอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย ร้อยละ 23.3 พนักงานไม่เชี่ยวชาญในการให้คำแนะ ร้อยละ 22.3 อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี ที่พักในการรอรับบริการไม่เพียงพอ และไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ร้อยละ 11.7 เท่ากัน พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 8.7 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ร้อยละ 6.8 พนักงานไม่คอยออกเยี่ยมลูกค้ากองทุนหมู่บ้าน ร้อยละ 4.9 และไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ ร้อยละ 3.9 สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ และสถานที่ไม่สะอาด ขาดการดูแล ร้อยละ 1.9 เท่ากัน พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการ ร้อยละ 1.0 และไม่มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ร้อยละ 48.5

3.2 **ข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**

ข้อเสนอแนะ	จำนวนราย
1. อยากให้พนักงานออกเยี่ยมเยียนลูกค้า และให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน	3 ราย
2. อยากให้เอาใจใส่ลูกค้า ทักทาย	2 ราย
3. อยากให้ธนาคารออมสินเพิ่มเงินกู้ต่อยอดเนื่องจากสมาชิกมีความต้องการสินเชื่อจำนวนมาก	2 ราย
4. อยากให้ลดดอกเบี้ยสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน	2 ราย
5. อยากให้แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เสียบ่อย ต้องเสียเวลาในการฝาก – ถอน	1 ราย
6. อยากให้เพิ่มจำนวนพนักงาน เพื่อจะได้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น	1 ราย
7. อยากให้มีการอบรมการทำบัญชีและงบดุล ให้กับผู้ทำบัญชี	1 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคาร ออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นประธาน กองทุนหมู่บ้าน จำนวนสมาชิก และวงเงินสินเชื่อที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามเพศ

ด้านความสะดวก	เพศ		รวม
	หญิง	ชาย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.67 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)
วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่25 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าแลี่ย 4.10) และเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสารจำแนกตามเพศ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย	3.62 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 26 ด้านการติดต่อสื่อสารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.95) รองลงมา คือ เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71,3.91)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถจำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถ	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 27 ด้านความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.19,4.23) รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน (4.14, 4.21)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพจำแนกตามเพศ

ด้านความสุภาพ	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 28 ด้านความสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.24, 4.37) รองลงมา คือ พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.99)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือ	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการนัดหมายออกเยี่ยม	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 29 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.38,4.44) รองลงมา คือ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ (4.14, 4.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามเพศ

ด้านความคงเส้นคงวา	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)
สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้	4.19 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 30 ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามเพศ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 31 ด้านการตอบสนออย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90, 4.02) รองลงมา เพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.81) ส่วนเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัยจำแนกตามเพศ

ด้านความปลอดภัย	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	4.14 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 32 ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.01) รองลงมา คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95, 3.98)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอกจำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะภายนอก	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารง่ายต่อความเข้าใจ	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 33 ด้านลักษณะภายนอก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.10, 4.06) รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้าจำแนกตามเพศ

ด้านความเข้าใจลูกค้า	เพศ		
	หญิง	ชาย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.62 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 34 ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา คือ พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จำแนกตามเพศ

การให้บริการ	เพศ		รวม
	หญิง	ชาย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสะดวก	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความสามารถ	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านความสุภาพ	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม อายุ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ

ด้านความสะดวก	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)
วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.76 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 36 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และผู้ที่มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)
ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)
เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.76 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 37 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา คือ พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า และเอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ จำแนกตามอายุ

ด้านความสามารถ	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 38 ด้านความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจมีโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านความสุภาพ	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 39 ด้านความสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วยอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.35) รองลงมา คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี (ค่าเฉลี่ย 3.96, 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือ	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการนัดหมายออกเยี่ยม	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้	4.49 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 40 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.49, 4.37) รองลงมา คือ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.19)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามอายุ

ด้านความคงเส้นคงวา	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)
สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 41 ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.11) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.10, 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 42 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.06) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ

ด้านความปลอดภัย	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	3.92 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 43 ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะภายนอก	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารง่ายต่อความเข้าใจ	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 44 ด้านลักษณะภายนอก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.09) รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.91)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านความเข้าใจลูกค้า	อายุ		
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.22 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 45 ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีอายุไม่เกิน 49 ปี และผู้มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน(ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.85) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จำแนกตามอายุ

การให้บริการ	อายุ		รวม
	ไม่เกิน 49 ปี	มากกว่า 49 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสะดวก	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความสามารถ	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านความสุภาพ	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความสะดวก	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	4.11 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.47 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)
วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 47 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)
ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 48 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา คือ เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย และธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความสามารถ	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน	4.02 (มาก)	4.34 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้	4.06 (มาก)	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 49 ด้านความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความสุภาพ	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า	3.70 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.77 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 50 ด้านความสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย(ค่าเฉลี่ย 4.19,4.46) รองลงมา ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจ คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจ คือ พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการนัดหมายออกเยี่ยม	3.83 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.04 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 51 ด้านความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45, 4.41) รองลงมา ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจ คือ พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจ คือ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความคงเส้นคงวา	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)
สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)
อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)
ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 52 ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.27) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.96, 4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 53 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91, 4.07) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.91)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความปลอดภัย	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)
บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	3.91 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 54 ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.91, 4.14) รองลงมา คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89, 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านลักษณะภายนอก	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.74 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารง่ายต่อความเข้าใจ	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 55 ด้านลักษณะภายนอก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน แลผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.09) รองลงมา ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ แผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.19 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 56 ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านทุกช่วง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านไม่เกิน 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย3.81) รองลงมา คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และผู้มีระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 24 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน

การให้บริการ	ระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้าน		
	ไม่เกิน 24 เดือน	มากกว่า 24 เดือน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสะดวก	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความสามารถ	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านความสุภาพ	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.10 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม จำนวนสมาชิก

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความสะดวก	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.44 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)
วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 58 ด้านความสะดวก พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ และเวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.75) กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 59 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา คือ เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความสามารถ	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)
สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 60 ด้านความสามารถ พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย และจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.19, 4.31) รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.25) และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน และสามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความสุภาพ	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี	4.19 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 61 ด้านความสุภาพ พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.39,4.31, 4.31) รองลงมา กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจ คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิก (ค่าเฉลี่ย 4.19, 3.97) กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจ คือ พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านน่าเชื่อถือ	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการนัดหมายออกเยี่ยม	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้	4.50 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 62 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย และจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.53) รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.28) และกองทุนที่มี จำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายออกเยี่ยม และพนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความคงเส้นคงวา	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)
สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)
ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 63 ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.25,4.06) รองลงมา คือสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 3.94) และกองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120 ราย มีความพึงพอใจ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 64 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06, 3.94, 4.00) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.75, 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัยจำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความปลอดภัย	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า	4.08 (มาก)	3.84 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 65 ด้านความปลอดภัย พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก ไม่เกิน 90 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) กองทุนที่มีจำนวนสมาชิก 90-120ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน(ค่าเฉลี่ย 3.94,4.17) รองลงมา คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84,3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอกจำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านลักษณะภายนอก	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารง่ายต่อความเข้าใจ	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 66 ด้านลักษณะภายนอก พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.06, 4.00) รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08, 3.78, 3.86)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอกจำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความเข้าใจลูกค้า	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.19 (มาก)	3.41 (มาก)	3.51 (มาก)	3.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 67 ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ทั้งกองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กองทุนที่มีจำนวนสมาชิกไม่เกิน 90 ราย สมาชิก 90-120 ราย และจำนวนสมาชิกมากกว่า 120 ราย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน(ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.69, 3.86) รองลงมา คือ พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.63, 3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

การให้บริการ	จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน			
	ไม่เกิน 90 ราย	91-120 ราย	มากกว่า 120 ราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสะดวก	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความสามารถ	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านความสุภาพ	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านความสะดวก	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)
วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 69 ด้านความสะดวก พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารสะดวกแก่การไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ เวลาเปิด-ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)
ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 70 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.97) รองลงมา คือ เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านความสามารถ	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน	3.94 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว	3.74 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)
สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 71 ด้านความสามารถ พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.00,4.32) รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.31)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านความสุภาพ	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.06 (มาก)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี	3.74 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 72 ด้านความสุภาพ พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06,4.46) รองลงมา วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสน มีความพึงพอใจ คือ พนักงานแสดงความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจคือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกดี (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านความน่าเชื่อถือ	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการนัดหมายออกเยี่ยม	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 73 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45,4.42) รองลงมา คือ พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.24)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านความคงเส้นคงวา	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	3.87 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)
สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)
อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ	3.61 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)
ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้	3.77 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 74 ด้านความคงเส้นคงวา พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.84 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 75 ด้านการตอบสมองอย่างรวดเร็ว พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84, 4.07) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านความปลอดภัย	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)
บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	3.68 (มาก)	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 76 ด้านความปลอดภัย พบว่า ทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้า กรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอกจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านลักษณะภายนอก	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.58 (มาก)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารง่ายต่อความเข้าใจ	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย	3.94 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)
การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 77 ด้านลักษณะภายนอกพบว่าทั้งวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท–1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.13) รองลงมา กองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสน มีความพึงพอใจ คือ แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารง่ายต่อความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร จำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจ คือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

ด้านความเข้าใจลูกค้า	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน	3.48 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้	3.45 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า	3.39 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.06 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 78 ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร 8 แสนบาท – 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารไม่เกิน 8 แสนบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน(ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา คือ พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารจำนวน 8 แสนบาท - 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการต่างๆได้ตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร

การให้บริการ	วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร		
	ไม่เกิน 8 แสนบาท	8 แสน - 1 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสะดวก	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความสามารถ	3.85 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านความสุภาพ	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านความคงเส้นคงวา	3.78 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	3.71 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.35 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved