

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 397 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 36-50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพเกษตรกร สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่นๆ) คือ 5,000-10,000 บาท ประเภทบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เคยใช้บริการมากที่สุด ด้านเงินฝาก ได้แก่ ประเภทออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร บริการอื่นๆ ได้แก่ บัตร ATM มีระยะเวลาที่ใช้บริการที่สาขาจอมทอง 7-10 ปี ความถี่ที่ท่านใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการอื่นๆ) 1-2 ครั้ง/เดือน วันที่มาใช้บริการธนาคารบ่อยที่สุดไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือ 8.30-10.30 น. เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารฯ แหล่งที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ส่วนใหญ่เคย ใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง นอกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง คือ ธนาคารออมสิน

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก
เรียงลำดับ คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านผลิตภัณฑ์
(ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านราคา
(ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.52) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย
3.51)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตร
เอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อ
การศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีบริการ
ชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยหรือ
ผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา อัตราดอกเบี้ย
เงินฝากประจำ และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.78) และค่าธรรมเนียมการชำระ
ค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่
ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ตู้ ATM บริการ
ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย
3.99)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของ
รางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์, รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา สิทธิพิเศษใน
การได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง
(ค่าเฉลี่ย 4.12) และธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค
สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยด้านด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมากระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ และการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อซื้อยานพาหนะเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการบัตรเงินฝากทวีสิน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.23) และบริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.44) รองลงมาตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.21, 4.32) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.99)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์, รถจักรยานยนต์, โทรศัพท์

(ค่าเฉลี่ย 4.12) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค
สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น
รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัล
เงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ มีแผนพับ
ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี
ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจ
ได้ และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย
4.00)

เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย
4.56) รองลงมาพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)
และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย
และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ
บริการเพียงพอ และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้
โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคาร มีเครื่องมือ
อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส.
(ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษา
ความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับ
บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรูดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรูดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์) (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีบริการ บัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.19)

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกลำไย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการ

รักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตร เครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุ 20-35 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้เงินเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ, เพื่อการศึกษา และพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47, 4.33, 4.48) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.11, 4.35) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.89, 4.13)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุ 20-35 ปี อายุ 51-60 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ อายุ 36-50 ปี

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์, รถจักรยานยนต์, โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมี

พนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.69)

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับ บัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปี ละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์ , โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.58,4.49, 4.62) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19,4.05, 4.14) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04,3.89, 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพองบะรรับ

บริการ เช่น โตะ แก้ว โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมินิคิมไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ
 ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
 คือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอ
 รับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการและธนาคาร
 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน
 ระดับมาก ได้แก่ อายุ 20-35 ปี อายุ 36-50 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม
 ในระดับปานกลาง ได้แก่อายุมากกว่า 50 ปี

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.12, 3.92) รองลงมา กระบวนการเปิด
 บัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.82) และ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย
 3.65, 3.65)

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอน
 เงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)
 และกระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
 คือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว
 (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

**3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการ ของ
 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบ
 แบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอ
 ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000 -10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและ
 นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อชื้อยานพาหนะ, เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน รักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ มีบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.17)

รายได้ต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ

(ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้
สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา อัตราดอกเบี้ย
หรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และอัตราดอกเบี้ยเงิน
ฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน
(ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ,
เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ อัตรา
ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ไถ่
ถอน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย
4.06) และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000
บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการ
เดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.51, 4.40) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง
(ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.33, 4.21) และ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย
4.02, 4.02, 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)
รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-
ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน
ระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท ส่วนผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ
20,000 บาทขึ้นไป

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ๊อบรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) และธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

รายได้ต่อเดือน 5,000 -10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ๊อบรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง 4.18) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา(ค่าเฉลี่ย 3.80)

รายได้ต่อเดือน 10,001 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ๊อบรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

รายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีแผนประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ๊อบรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

รายได้ต่อเดือน 5,000 -10,000บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.56, 4.37) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09, 3.82) และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.79)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอมหณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมินิคิมไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอมหณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมินิคิมไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

รายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอมหณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมินิคิมไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา

กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.08,4.00) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71,3.69) และ มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64,3.62)

รายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

3.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์) (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกกล้วย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ใถ่ถอน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ,เพื่อ การศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด และ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ,เพื่อ การศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) และค่าธรรมเนียมนายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา ค่าธรรมเนียมนายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ สินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ รับรองหนี้ ไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการมีความ พึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ เวลาเปิด-ปิดทำการของ ธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และ ตู้ ATM บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 4.46) และมีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของ ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำ สัญญากู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน ระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี ส่วนผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางคือระยะเวลา ใช้บริการ 4-6 ปี ระยะเวลา ใช้บริการ 7-10ปี ระยะเวลาใช้บริการ มากกว่า 10 ปี

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้ บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น มีแผ่น พับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ของรางวัลเงิน ฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์

รถจักรยานยนต์, โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สิ้นค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สิ้นค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สิ้นค้า/บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ พนักงานมีกิจกรรมยามว่าง และ อัจฉริยะที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความ

ชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายในมองเห็นได้ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ธนาคารมี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.01) และธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณ สำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ รทส. (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ธนาคารมี

บริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาให้บริการต่ำกว่า 1 ปี ระยะเวลาให้บริการ 1-3 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาให้บริการ 4-6 ปี ระยะเวลาให้บริการ 7-10ปี ระยะเวลาให้บริการมากกว่า 10 ปี

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาให้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และกระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาให้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาให้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาให้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาให้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

3.5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการ ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.91) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการโครงการนโยบายรัฐ เช่น โครงการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชน, โครงการประกันรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ บริการโครงการนโยบายรัฐ เช่น โครงการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชน โครงการประกันรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อ พัฒนาคูณภาพชีวิตเช่นเพื่อชื้อยานพาหนะ,เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51, 4.35) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.23) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.13, 4.13)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์, รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคยและ เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา ธนาคารมี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการ ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมากระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ บริการสินเชื่อไม่หลากหลายมีเฉพาะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร นอกภาคเกษตร และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่านั้น ร้อยละ 28.5 รองลงมา บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าไฟฟ้าค่าน้ำประปา ต้องชำระผ่านทางบัญชี ไม่สามารถชำระหน้าเคาน์เตอร์ได้ ร้อยละ 14.6 และ ระบบการโอนเงินต่างธนาคารใช้เวลานาน ร้อยละ 14.1

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากถูก ร้อยละ 69.5 รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพง ร้อยละ 42.3 ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง ร้อยละ 20.9 ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง ร้อยละ 20.9

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ บริการตู้ ATM มีน้อยมีเฉพาะที่สาขาของธนาคารเท่านั้น ร้อยละ 58.2 รองลงมา ไม่มีบริการเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 42.3 และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 40.8

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน มีน้อย เช่น การเข้าร่วมกีฬา การเข้าร่วมการประกวดกระทง เป็นต้น ร้อยละ 44.3 รองลงมา ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่นปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น ของสาขาของธนาคารมีน้อย ร้อยละ 28.5 และ พนักงานสาขาของธนาคารไปเยี่ยมเยียนลูกค้าชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชน และให้คำแนะนำปรึกษาไม่ทั่วถึง ร้อยละ 14.6

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไม่ดี ร้อยละ 28.5 รองลงมา พนักงานให้บริการไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ร้อยละ 17.1 และ พนักงานให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 14.6

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบ สอบถาม พบปัญหา มากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม ร้อยละ 19.6 รองลงมา และ บริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้ารอรับ บริการมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 17.6 และป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ไม่ชัดเจน ร้อยละ 13.9

ปัญหาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบ สอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ระยะเวลาที่รอ ในการรับบริการนาน ร้อยละ 15.1 รองลงมา ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ากรณีที่มีปัญหาล่าช้า

และกระบวนการชำระหนี้ต่างสาขาล่าช้า เท่ากัน ร้อยละ 14.6 ขึ้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก
ซับซ้อน ร้อยละ 13.9

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตาม
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริ วิวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2546) ประกอบด้วย ด้าน
ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก
ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ
ปัทมากร ระเบียบ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้าน
ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) ที่
ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่า
ตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือด้านผลิตภัณฑ์ และไม่สอดคล้องกับผล
การศึกษาของ ภาวินี ใจโพธิ์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งสอดคล้อง
กับผลการศึกษาของปัทมากร ระเบียบ (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก
ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24
ชั่วโมง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวินี ใจโพธิ์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน และไม่สอดคล้องกับผล
การศึกษาของ สุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ
มากลำดับแรกคือเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเครดิตเงินฝาก ทวิสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียง (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวินี ใจโพธิ์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนานาชาติ ประชาชน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ชัดเจน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียง (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวินี ใจโพธิ์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวิโชค เช่นรถยนต์,รถจักรยานยนต์,โทรทัศน์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียง (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวินี ใจโพธิ์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือมี การประชาสัมพันธ์ โดยการใช้แผ่นพับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียบ (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมยามว่าง สุภาพและอัธยาศัยที่ดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์

ปัจจัยด้านด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียบ (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือความสะอาดภายในธนาคาร

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ กระบวนการฝาก-ถอนเงินรวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปัทมากร ระเบียบ (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ไชยมงคล (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ ที่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง 1-2 ครั้ง/เดือน โดยวันที่มาใช้บริการไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่ใช้

บริการบ่อยคือ 8.30-10.30 น. เหตุผลที่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารฯ และเหตุผลที่ใช้บริการน้อยคือ มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ _____ กับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง นอกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยธนาคารที่เคยใช้บริการคือธนาคารออมสิน

3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หลากหลายประเภท เช่นออมทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์ทวีโชค และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดคือ บริการสินเชื่อไม่หลากหลายมีเฉพาะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร นอกภาคเกษตร และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่านั้น

4. ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ และค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากถูก รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปี และมากกว่า 10 ปี และ ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มี ผู้ใช้บริการมาก ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ บริการตู้ ATM มีน้อยมีเฉพาะที่สาขาของธนาคารเท่านั้น รองลงมา ไม่มีบริการเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์ และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ

6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น มีช่องที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬาประกวดกระทง เป็นต้น ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน มีน้อย เช่น การเข้าร่วมกีฬา การเข้าร่วมการประกวดกระทง เป็นต้น รองลงมา ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่นปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น ของสาขาของธนาคารมีน้อย และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี รายได้ต่อ

เดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 ปี จนถึงมากกว่า 10 ปี และผู้ที่เคยใช้บริการ ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

7. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า และจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการ มีบุคลิกภาพ ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจา ไม่ดี รองลงมาพนักงานให้บริการ ไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก

8. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม รองลงมา บริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ

9. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว และ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และกระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการนาน รองลงมา ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ากรณีที่มีปัญหาล่าช้า กระบวนการชำระหนี้ต่างสาขาล่าช้า

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับ

ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด	ความพึงพอใจ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อันดับ
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.55	บุคลากร	1
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30 น.)	4.41	ช่องทางการจัดจำหน่าย	2
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธกส.	4.28	การสร้างและนำเสนอ	3
ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.25	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4
มีบริการบัตรเอทีเอ็ม	4.21	ผลิตภัณฑ์	5
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	4.14	การสร้างและนำเสนอ	6
ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.14	การสร้างและนำเสนอ	6
ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ ,รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์	4.13	การส่งเสริมการตลาด	7
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ	4.13	การสร้างและนำเสนอ	7
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.13	การสร้างและนำเสนอ	7
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการ	4.12	บุคลากร	8
สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง	4.12	การส่งเสริมการตลาด	8
บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล	4.11	ผลิตภัณฑ์	9
มีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น	4.04	ผลิตภัณฑ์	10

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 10 อันดับได้แก่ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.55) เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.41) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธกส. (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารมีสิ่ง

อำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ และธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ และ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจิวรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ , เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) มี บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น(ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับ

ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด	ความพึงพอใจ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อันดับ
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น	2.87	การส่งเสริมการตลาด	1
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	2.90	บุคลากร	2
มิชชั่นที่ระลึกรอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่นปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.12	การส่งเสริมการตลาด	3
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ	3.14	การส่งเสริมการตลาด	4
มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการ	3.15	ช่องทางการจัดจำหน่าย	5
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	3.24	ราคา	6
กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว	3.27	กระบวนการ	7
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.28	กระบวนการ	8
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.28	กระบวนการ	8
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด	3.37	ราคา	9
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.41	บุคลากร	10

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่ำสุดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 10 อันดับ สุดท้ายได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.87) จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.90) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.12) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคือนอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.24) กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.27) เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.37) พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 73 แสดงปัญหาปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่พบมากที่สุด 10 อันดับ

ปัญหาปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด	จำนวน	ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อันดับ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากถูก	276	ราคา	1
บริการตู้ ATM มีน้อยมีเฉพาะที่สาขาของธนาคารเท่านั้น	231	ช่องทางการจัด จำหน่าย	2
การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมีน้อย เช่น การเข้าร่วมกีฬา การเข้าร่วมการประกวดกระทง เป็นต้น	176	การส่งเสริม การตลาด	3
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพง	168	ราคา	4
ไม่มีบริการเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์	168	ช่องทางการจัด จำหน่าย	4
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ	162	ช่องทางการจัด จำหน่าย	5
บริการสินเชื่อไม่หลากหลายมีเฉพาะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน การเกษตร นอกภาคเกษตร	113	ผลิตภัณฑ์	6
ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น ของสาขาของธนาคารมีน้อย	113	การส่งเสริม การตลาด	6
พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม	113	บุคลากร	6
มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	111	ช่องทางการจัด จำหน่าย	7
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง	83	ราคา	8
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	78	การสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	9
บริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ	70	การสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	10

เมื่อพิจารณาปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 10 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากถูก จำนวน 276 คน บริการตู้ ATM มีน้อยมีเฉพาะที่สาขาของธนาคารเท่านั้น จำนวน 231 คน การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน มีน้อย เช่น การเข้าร่วมกีฬา การเข้าร่วมการประกวดกระทง เป็นต้น จำนวน 176 คน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพง ไม่มีบริการเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 168 คน บริการสินเชื่อไม่หลากหลายมีเฉพาะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร นอกภาคเกษตร ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น ของสาขาของธนาคารมีน้อย พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม จำนวน 113 คน มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ จำนวน 111 คน ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง จำนวน 83 คน สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม จำนวน 78 คน บริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ จำนวน 70 คน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด โดยพิจารณาจากความพึงพอใจที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยและปัญหาที่พบมาก ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้พนักงานประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงบริการสินเชื่อต่างๆ ของธนาคารที่มี ในปัจจุบันให้มากขึ้น เนื่องจากบริการสินเชื่อของธนาคารบางประเภทยังไม่เป็นที่รู้จักทำให้ลูกค้าอาจเข้าใจว่าบริการของธนาคารไม่หลากหลาย โดยลูกค้าบางรายอาจคิดว่าธนาคารมีสินเชื่อเพื่อการลงทุนในการทำการเกษตรเท่านั้น และควรมีการชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ว่าธนาคารมีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่หลากหลายมากขึ้นกว่าในอดีต และสาขาควรนำเสนอบริการสินเชื่อที่เป็นที่ต้องการของลูกค้า โดยทำการเก็บข้อมูลสินเชื่อที่ลูกค้าต้องการเสนอให้ธนาคารสำนักงานใหญ่ปรับปรุงเพิ่มเติม

ในส่วน of สำนักงานใหญ่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากสาขาต่างๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ควรคิดป้ายประกาศแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์และฝากประจำทุกประเภท ตลอดจนค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด และค่าธรรมเนียมการให้บริการทุกประเภทให้ลูกค้าได้มองเห็นชัดเจน โดยอาจทำการเปรียบเทียบให้ลูกค้าได้เห็นถึงอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ธกส. กับธนาคารอื่น เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับในปัจจุบันทั้งเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ นอกจากนี้ก่อนที่จะลูกค้าจะเปิดบัญชีเงินฝาก ควรให้พนักงานเป็นผู้ให้รายละเอียดข้อมูลแก่ลูกค้าทุกครั้ง ซึ่งบางครั้งลูกค้าอาจไม่ทราบรายละเอียดและเงื่อนไขของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของเงินแต่ละประเภท นอกจากนี้ควรมีการทำทะเบียนความต้องการฝากเงินของลูกค้าไว้เมื่อธนาคารฯ มีโครงการเงินประเภทของเงินฝากใหม่ๆ มาจะได้ติดต่อให้ลูกค้ามาเปลี่ยนแปลงบัญชีเงินฝากต่อไป สำหรับลูกค้ารายใหญ่ธนาคารฯ ควรพิจารณาเสนอดอกเบี้ยอัตราพิเศษให้สำนักงานใหญ่พิจารณาให้แก่ลูกค้าเพื่อรักษฐานเงินฝากของลูกค้าไว้

สำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคาร ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าสังขาระหนักให้ได้ตามกำหนดเพื่อจะได้เลื่อนชั้นลูกค้าและได้รับอัตราดอกเบี้ยลดลง และเมื่อลูกค้ามีปัญหาควรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามาพบพนักงานประจำสาขาเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่เสียดอกเบี้ยปรับ นอกจากนี้ควรติดประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียม ของธนาคาร ธกส. และของธนาคารพาณิชย์อื่นทั่วไปเปรียบเทียบให้ลูกค้ามองเห็นได้อย่างชัดเจน

สำนักงานใหญ่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรพิจารณา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เงินกู้และค่าธรรมเนียมในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และตามสภาวะการแข่งขันเพื่อให้สาขาสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ และควรให้อำนาจสาขาในการอนุมัติอัตราดอกเบี้ยพิเศษด้วยในอัตราที่เห็นสมควรเพื่อความรวดเร็วและสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ทันทั่วทั้งที่ ควรปรับปรุงค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM โดยเพิ่มการทำประกันอุบัติเหตุเข้ากับค่าธรรมเนียมรายปี เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าคุณค่าธรรมเนียมรายปีในการทำบัตร ATM ไม่แพงเพราะได้รับสิทธิ 2 อย่าง

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าโดยให้ รปภ. จัดระบบการจอดรถให้เป็นระเบียบ และพนักงานพัฒนาธุรกิจควรวางแผนนัดลูกค้าที่มาชำระหนี้และจัดทำสัญญาเงินกู้ใหม่ในเขตตนเอง

นั้นเป็นหมู่บ้านเดียวกันหรือกลุ่มที่เป็นเส้นทางเดียวกันและขอความร่วมมือมารถคันเดียวกัน เพื่อที่จะสามารถจอดรถได้สะดวกและเป็นการประหยัดพลังงานด้วย

ส่วนในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากหากพนักงานจะทำให้การบริการมีช่องบริการไม่เพียงพอและบริการล่าช้าควรพิจารณาในการลาด้วยหากมีความจำเป็นจริงๆ ก็ควรจัดพนักงานตำแหน่งอื่นขึ้นมาช่วยพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ด้วย นอกจากนี้สาขาควรมีการเสนอข้อมูลให้กับธนาคารสำนักงานใหญ่เพิ่มตู้ ATM ให้บริการในแหล่งชุมชน เช่น ตลาดสด หรือในห้างเทสโก้ โลตัสเอ็กซ์เพรส เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า นอกจากนี้ยังเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารในกรณีที่ลูกค้าใช้บัตรต่างธนาคารด้วย และควรให้พนักงานหมั่นคอยตรวจสอบเงินในตู้เอทีเอ็มเป็นประจำตามวิธีปฏิบัติธนาคาร โดยจัดตารางเวลาตรวจสอบทุกเช้าของวันทำการและบ่ายวันศุกร์ เพื่อให้ผู้มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา

สำนักงานใหญ่ ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรมีการพิจารณาดัดตั้งตู้ ATM เพิ่มเติมสำหรับสาขาที่มีรายการเคลื่อนไหวประจำวันจำนวนมาก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดดังนี้

1) เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในท้องถิ่นให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในชุมชน โดยควรส่งพนักงานให้เข้าร่วมเป็นประจำทุกปี การเข้าร่วมประเพณีประกวดลอยกระทง เมื่อชุมชนจัด โดยธนาคารต้องจัดส่งกระทงของธนาคารเข้าร่วมประกวดด้วยทุกปี และทำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

2) ต้องมีของที่ระลึกมอบให้แก่ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ หรือสัปดาห์หอมทรัพย์ อย่างต่อเนื่อง

3) มอบสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อลูกค้าชำระหนี้เสร็จ โดยอาจพิจารณาจากวงเงินกู้ของลูกค้าแต่ละราย และให้พนักงานออกไปประชุมชี้แจงให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างทั่วถึง

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงด้านบุคลากร เพิ่มโดย การประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงานของพนักงาน ระเบียบ วิธีปฏิบัติงานและตัวอย่างกรณีปัญหาลูกค้าให้พนักงานเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพ ทักษะ ความรู้ของพนักงานให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และจัดพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเทคนิคการบริการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพเพิ่มความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้จะเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ของพนักงาน ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถแล้ว บริการลูกค้าด้วยบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสแต่งกายเหมาะสม ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ยินดีรับฟังปัญหา และกระตือรือร้นที่จะช่วยค้นหาวิธีแก้ไข พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำช่วยเหลือด้วยกิริยาอาการที่สุภาพ อ่อนโยนรวมถึงการให้ข้อมูล รายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยคำพูด น้ำเสียงที่จริงใจและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ถูกต้องตรงประเด็น และที่สำคัญต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าอยู่เสมอ และเพื่อเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ดูดีและเป็นแบรนด์ของธนาคารควรสวมใส่ชุดยูนิฟอร์ม ตามวันที่ธนาคารกำหนดด้วย ส่วนวันศุกร์ควรจัดทำเสื้อทีมที่เป็นชุดพื้นเมืองและเสื้อคอโปโลมิโลโก้ของสาขาอย่างละตัวใส่สลับกัน

นอกจากนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาจำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอกับการให้บริการ ถ้าหากช่วงไหนที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากควร จัดให้พนักงานตำแหน่งอื่นมาช่วยบริการด้วย เช่น ช่วงเวลา 8.30-10.30 น. และช่วงวันสิ้นเดือนในแต่ละเดือน นอกจากนี้อาจพิจารณาให้นักศึกษาฝึกงาน เพิ่มขึ้นในช่วงเดือนที่ลูกค้ามาใช้บริการมากโดยการทำหนังสือแจ้งความจำนงไปยังสถานศึกษา ต่างๆ ที่มีหลักสูตรการฝึกงานสำหรับนักศึกษา ซึ่งจะสามารถช่วยพนักงานบริการลูกค้าได้อีกทางหนึ่งด้วย

5. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ควรตั้งงบประมาณเพื่อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม มีบริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้าเพียงพอ และมี ป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจนนอกจากนั้นการจัดบรรยากาศภายในอาคารควรให้ร่มรื่น สวยงาม อาจมีต้นไม้ เปิดเพลงบรรเลงให้ลูกค้าฟัง เพื่อเป็นการผ่อนคลายสำหรับลูกค้าในขณะที่รอรับบริการ และในช่วงเดือนที่เป็นงวดชำระหนี้ใหญ่ของธนาคารซึ่งจะมีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากซึ่งถือว่ามีผลกระทบต่อการบริการมาก ควรจะจัดที่สำหรับลูกค้ารอไว้ด้านนอกด้วยเพื่อช่วยลดความแออัดภายในสำนักงานของสาขาโดยเช่าเต็นท์และเก้าอี้วัดมาตั้งที่สนามหญ้า และจัดหาโทรทัศน์ให้ลูกค้าดูหนังหรือตลก และหนังสืออ่านเล่นต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้คลายเครียด มีพัดลม และจัดน้ำดื่มไว้บริการ

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการรอรับบริการในทุกด้านโดยเฉพาะบางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากควรจัดเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านประจำธนาคารคอยให้บริการ เรื่องบัตรคิวและการกรอกเอกสาร ให้กับลูกค้า ทำแผนผังขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการให้ลูกค้าเห็นอย่างชัดเจน จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มเอกสารให้ลูกค้าดู และควรปรับปรุงกระบวนการขอสินเชื่อให้รวดเร็วขึ้นโดยกำหนดมาตรฐาน พึงประสงค์ด้านการให้บริการ สินเชื่อให้ จำนวนวันที่ขอรับบริการลดลงจากเดิม เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและเกิดความพึงพอใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved