

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคาร โดยในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยายตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ประกอบด้วยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศของลูกค้าธนาคาร			
ชาย	344	90.53	
หญิง	36	9.47	
รวม	380	100	
2. อายุของลูกค้าธนาคาร			
21 – 30 ปี	7	1.84	
31 – 40 ปี	86	22.63	
41 – 50 ปี	97	25.53	
51 – 60 ปี	136	35.79	
มากกว่า 60 ปี	54	14.21	
รวม	380	100.00	
3. สถานภาพสมรสของลูกค้าธนาคาร			
โสด	6	1.58	
สมรส	342	90.00	
หม้าย/ม่าย/แยกกันอยู่	32	8.42	
รวม	380	100.00	
4. ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร			
1 – 5 ปี	51	13.42	
6 – 10 ปี	123	32.37	
11 – 15 ปี	76	20.00	
16 – 20 ปี	69	18.16	
มากกว่า 20 ปี	61	16.05	
รวม	380	100.00	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
5. รายได้ของครัวเรือนลูกค้ำธนาคารต่อปี			
น้อยกว่า 20,000 บาท	50	13.16	
20,001 – 40,000 บาท	153	40.26	
40,001 – 60,000 บาท	102	26.84	
60,001 – 80,000 บาท	48	12.63	
มากกว่า 80,000 บาท	27	7.11	
รวม	380	100.00	

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า

1.1 เพศของลูกค้ำธนาคาร จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 90.50 และ เพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 9.50 เนื่องจากในการพิจารณารับสมัครเป็นลูกค้ำธนาคารจะเน้นที่รับผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จึงทำให้จำนวนและอัตราร้อยละของเพศชายมากกว่าเพศหญิง

1.2 อายุของลูกค้ำธนาคาร จากการศึกษาพบว่า อายุของลูกค้ำผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.80 ช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.50 ปี ช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.60 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 และ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.80 อายุเฉลี่ย 49.40 ปี อายุมากที่สุด 65 ปี และอายุน้อยที่สุด 28 ปี เนื่องจากแนวโน้มการสมัครเข้าเป็นลูกค้ำธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกรที่อยู่ในช่วงวัยที่มีครอบครัวและอยู่ในช่วงอายุ 51 – 60 ปี เพราะเป็นวัยที่กำลังสร้างหลักความมั่นคงให้ครอบครัวจึงมีการใช้บริการธนาคารทั้งด้านการกู้เงินเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพ และ ฝากเงินเมื่อมีเงินออมสะสมไว้เป็นหลักประกันในครอบครัว

1.3 สถานภาพสมรสของลูกค้ำธนาคาร จากการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรส ลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 342 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.00 สถานภาพหม้าย/ม่าย/แยกกันอยู่ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.40 และ สถานภาพโสด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60

1.4 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้านาคาร จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้านาคารส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้านาคารช่วงระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.40 ช่วงระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 ช่วงระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.20 ระยะเวลามากกว่า 20 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.10 และ ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.40 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่เข้าเป็นลูกค้านาคาร จำนวน 13.10 ปี ระยะเวลาที่เข้าเป็นลูกค้านานที่สุด 34 ปี และ ระยะเวลาที่เข้าเป็นลูกค้าน้อยที่สุด 1 ปี

1.5 รายได้ของครัวเรือนลูกค้านาคารต่อปี จากการศึกษาพบว่า รายได้ครัวเรือนเกษตรกรลูกค้านาคารผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.30 ช่วงรายได้ 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.80 ช่วงรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.20 ช่วงรายได้ 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.60 และ ช่วงมากกว่า 80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.10 รายได้สูงสุด 270,000 บาท รายได้ต่ำสุด 8,000 บาท และรายได้เฉลี่ย 46,787.11 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ โดยแบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับพึงพอใจมากที่สุด	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 4.51 – 5.00
ระดับพึงพอใจมาก	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 3.51 – 4.50
ระดับพึงพอใจปานกลาง	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 2.51 – 3.50
ระดับพึงพอใจน้อย	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.51 – 2.50
ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.00 – 1.50

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านของการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนราย	ร้อยละ	หมายเหตุ
พึงพอใจมากที่สุด	73	19.21	
พึงพอใจมาก	86	22.63	
พึงพอใจปานกลาง	196	51.58	
พึงพอใจน้อย	22	5.79	
พึงพอใจน้อยที่สุด	3	0.79	
รวม	380	100	

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ = 3.536 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .8934

จากตารางที่ 5 จะเห็นว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือความพึงพอใจมาก และเมื่อคิดค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.536 ซึ่งหากพิจารณาตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)อยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ							S.D.	หมายเหตุ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{X}			
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	9.21	12.63	38.42	27.11	12.63	2.7808	0.6016		
2. ด้านระบบการให้บริการ	15.79	23.42	48.95	8.68	3.16	3.4576	1.3230		
3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	18.16	28.42	42.89	7.63	2.89	3.5118	0.7840		
4. ด้านผลตอบแทน	9.21	14.42	37.37	26.58	8.42	2.9008	0.6300		
5. ด้านพฤติกรรมการพนักงาน	17.89	28.95	42.63	7.89	2.63	3.5157	0.6367		
6. ด้านข้อมูลการให้บริการ	15.00	28.10	43.42	10.00	3.42	3.4167	0.6444		
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	17.89	25.26	38.16	15.26	3.42	3.3853	0.8890		

ตารางที่ 7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. ด้านสถานที่ให้บริการ						
1.1 ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง	12.89	12.89	47.37	19.74	7.11	100.00
1.2 ความพึงพอใจของที่พักคอย	3.16	3.16	26.84	46.05	20.79	100.00
1.3 ความเพียงพอของที่นั่งจอดรถ	3.42	2.11	18.42	44.21	31.84	100.00
1.4 การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการ	12.89	12.89	47.37	19.74	7.11	100.00
1.5 การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงิน	15.26	15.26	42.11	24.47	8.16	100.00
1.6 ความสะอาดเรียบร้อยสำนักงาน	21.58	21.58	53.42	8.16	2.63	100.00

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
2. ด้านระบบการให้บริการ						
2.1 การให้บริการเสมอภาค	14.21	22.11	55.53	5.79	2.37	100.00
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	13.16	20.11	46.53	14.47	5.79	100.00
2.3 การให้บริการถูกต้อง	28.16	33.68	30.26	5.79	2.89	100.00
2.4 การให้บริการรวดเร็ว	9.47	13.68	60.79	11.84	4.21	100.00
2.5 การให้บริการตามขั้นตอน	13.16	26.84	51.05	7.63	1.32	100.00
3. ด้านระยะเวลาให้บริการ						
3.1 การให้บริการที่ตรงเวลา	21.05	25.00	41.84	9.21	2.90	100.00
3.2 การให้บริการตามเวลาที่กำหนด	16.21	30.79	40.80	9.30	2.90	100.00
3.3 การให้บริการที่ต่อเนื่อง	16.32	30.00	45.79	4.73	3.16	100.00

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
4. ด้านผลตอบแทน						
4.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	6.32	7.63	38.68	38.16	9.21	100.00
4.2 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	5.00	8.16	43.68	33.95	9.21	100.00
4.3 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค	6.32	8.68	40.00	33.16	11.84	100.00
4.4 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน	5.26	8.95	41.84	32.89	11.05	100.00
4.5 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	4.21	9.74	47.63	29.74	8.68	100.00
4.6 การได้รับสิทธิสมัครมาปนกิจกรรมเคราะห์	21.32	26.84	37.89	11.05	2.89	100.00
4.7 การได้รับสิทธิจัดทำประกันชีวิต	14.47	25.53	35.79	16.32	7.89	100.00
4.8 การให้บริการประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์	11.32	21.58	42.63	17.11	7.37	100.00

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
5. ด้านพฤติกรรมการพนักงาน						
5.1 การแต่งกายของพนักงาน	26.58	40.26	30.26	2.37	0.53	100.00
5.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	11.58	22.37	54.74	7.63	3.68	100.00
5.3 ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	15.53	24.21	48.16	10.00	2.11	100.00
5.4 ความยุติธรรมในการให้บริการ	18.42	32.63	43.95	3.42	1.58	100.00
5.5 มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	23.16	33.42	37.11	5.53	0.79	100.00
5.6 การให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ	15.79	23.68	48.95	8.16	3.42	100.00
5.7 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	16.58	32.63	40.00	6.84	3.95	100.00
5.8 การชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง	24.21	35.53	32.37	5.79	2.11	100.00

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
6. ด้านข้อมูลการให้บริการ						
6.1 การชี้แจงข้อมูลการให้บริการแก่ลูกค้าผู้มารับบริการด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน	24.20	30.80	36.60	5.80	2.60	100.00
6.2 การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงบริการต่างๆ - ด้านเงินฝาก เช่น เงินประเภทเงินฝาก เงินออมเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก - ด้านการให้กู้เงินประเภทต่าง ๆ - ด้านบริการโอนเงินและบริการอื่น ๆ	10.50	26.10	45.00	15.30	3.20	100.00
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์						
7.1 ความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์	20.00	28.20	35.50	13.40	2.90	100.00
7.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์บริการ	13.70	23.70	41.60	17.90	3.20	100.00
7.3 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	20.30	23.90	37.10	14.50	4.20	100.00

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

3.1 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามและระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยสัมประสิทธิ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูงค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูงด้วยและถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ(-) หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรหนึ่งจะกลับเป็นต่ำ และค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรหนึ่งจะกลับเป็นสูง

ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า Correlation Coefficient (r) มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (ตุษฎู๋ อายุวัฒน์. ม.ป.ป. : 2)

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001–0.500 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.501 – 0.700 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด Multi – Collinearity ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 12 ตัว กับตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัวแปร (ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด) แสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

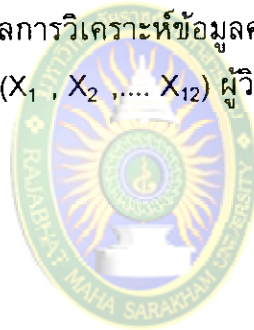
ตัวแปรอิสระ (x)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	Sig (1- Tailed)
x ₁	ระดับการศึกษา	-.102	.023*
x ₂	จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารต่อปี	-.081	.057*
x ₃	ประเภทของการใช้บริการ	-.091	.039*
x ₄	จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร	.005	.460
x ₅	จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร	.008	.439
x ₆	ด้านสถานที่ให้บริการ	.214	.000*
x ₇	ด้านระบบการให้บริการ	-.023	.330
x ₈	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	.242	.000*
x ₉	ด้านผลตอบแทน	.181	.000*
x ₁₀	ด้านพฤติกรรมพนักงาน	.337	.000*
x ₁₁	ด้านข้อมูลการให้บริการ	.315	.000*
x ₁₂	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	.206	.000*

หมายเหตุ * หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 12 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีทิศทางความสัมพันธ์ในเชิงบวก จำนวน 8 ตัว และมีทิศทางความสัมพันธ์ในเชิงลบ จำนวน 4 ตัว และ จากจำนวนตัวแปรอิสระ (X) ทั้งหมด 12 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.1-Tailed) ที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 ตัวแปรแยกเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมพนักงาน ($r = .337$)
2. ด้านข้อมูลการให้บริการ ($r = .315$)
3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ($r = .242$)
4. ด้านสถานที่ให้บริการ ($r = .214$)
5. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($r = .206$)
6. ด้านผลตอบแทน ($r = .181$)
7. ระดับการศึกษา ($r = -.102$)
8. ประเภทของการใช้บริการ ($r = -.091$)

3.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน (X_1, X_2, \dots, X_{12}) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 9



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂
X ₁	1.000											
X ₂	.147	1.000										
X ₃	.072	.205	1.000									
X ₄	.094	.074	.424	1.000								
X ₅	.023	.174	.003	.278	1.000							
X ₆	-.094	-.158	-.076	-.035	.014	1.000						
X ₇	-.024	-.042	.004	.007	-.032	.243	1.000					
X ₈	-.034	-.102	.017	.026	-.013	.374	.323	1.000				
X ₉	-.020	-.081	-.100	-.116	-.009	.236	.204	.378	1.000			
X ₁₀	-.087	-.091	-.015	.013	-.021	.416	.323	.507	.423	1.000		
X ₁₁	-.105	-.007	-.004	.005	.001	.362	.170	.426	.383	.632	1.000	
X ₁₂	-.102	-.012	-.043	-.068	-.023	.390	.254	.437	.415	.568	.489	1.000

จากตารางที่ 9 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัว ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.85 โดยส่วนใหญ่จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .1 ถึง .5 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับไม่สูงนัก โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมพนักงาน (X_{10}) กับ ด้านข้อมูลการให้บริการ (X_{11}) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .632

3.1.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Relation Analysis)

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามหนึ่งตัว (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด) กับตัวแปรอิสระหลายตัว (ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ 12 ตัวแปร) โดยมีข้อสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ เป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ (Additivity) กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ได้ทำการตรวจสอบดูว่า ตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา Multi-Collinearity ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multi-Collinearity สามารถทำการศึกษาได้

เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อให้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรฐาน (Interval Scale) หรือมาตรฐานอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งถ้าหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือ มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะต้องนำมาจัดแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
ตัวแปรตาม (y)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร	ลงตามจำนวนจริง	มาตราอันตรภาค
ตัวแปรอิสระ (x)			
x ₁	ระดับการศึกษา	6 = ประถมศึกษา 9 = มัธยมศึกษาตอนต้น 12 = มัธยมศึกษาตอนปลาย 14 = อนุปริญญา 16 = ปริญญาตรีขึ้นไป	มาตราอันตรภาค
x ₂	จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี	จำนวนครั้ง	มาตราอันตรภาค
x ₃	ประเภทของการใช้บริการ	กู้ = 1 ฝาก = 0	มาตรานามบัญญัติ
x ₄	จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร	จำนวนเงินที่ผู้มาใช้บริการฝากต่อคน	มาตราอันตรภาค
x ₅	จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร	จำนวนเงินกู้ที่ผู้ใช้บริการกู้ต่อคน	มาตราอันตรภาค
x ₆	ด้านสถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านสถานที่ให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
x ₇	ด้านระบบการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านระบบการให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
x ₈	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านระยะเวลาให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
X ₉	ด้านผลตอบแทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนผลตอบแทน 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₀	ด้านพฤติกรรมพนักงาน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านพฤติกรรมพนักงาน 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₁	ด้านข้อมูลการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านข้อมูลการให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₂	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค

หมายเหตุ ตัวแปรที่ระดับการวัดมาตรฐานบัญญัติ ได้แก่ ประเภทของการให้บริการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด กับตัวแปรอิสระ จำนวน 12 ตัว คือ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากกับธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 11

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัวแปรกับตัวแปรตาม
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) เป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปแบบของคะแนนดิบ
S.E.	หมายถึง	ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ซึ่งคำนวณจากค่าของตัวแปรต่าง ๆ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
α	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอย ในรูป คะแนนดิบ (b)	ค่าความ คลาด เคลื่อน มาตรฐาน (S.E.)	ค่า สัมประสิทธิ์ การถดถอย ในแบบ คะแนน มาตรฐาน (Beta)	T- ratio (t)	ระดับ นัย สำคัญ (Sig)
ค่าคงที่	2.059	.397		5.194	.000
ระดับการศึกษา (x ₁)	-0.028	.022	-.060	-1.245	.214
จำนวนครั้งในการติดต่อ ธนาคารในรอบปี (x ₂)	-0.028	.007	-.020	-.389	.698
ประเภทของการใช้บริการ(x ₃)	-.325	.185	-.095	-1.752	.081
จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร (x ₄)	0.000001208	.000	.050	.904	.367
จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร (x ₅)	-0.018	.000	-.002	-.032	.974
ด้านสถานที่ให้บริการ(x ₆)	0.09876	.082	.066	1.203	.230
ด้านระบบการให้บริการ(x ₇)	-.112	.035	-.166	-3.213	.001
ด้านระยะเวลาให้บริการ(x ₈)	.116	.068	.102	1.712	.088
ด้านผลตอบแทน(x ₉)	0.02861	.079	.020	.362	.717
ด้านพฤติกรรมพนักงาน(x ₁₀)	.321	.099	.228	3.224	.001
ด้านข้อมูลการให้บริการ(x ₁₁)	.184	.089	.133	2.065	.040
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (x ₁₂)	-0.033	.062	-.033	-.527	.599

R = 0.418

R Square = 0.175

จากตารางที่ 11 จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรอิสระ ทั้ง 12 ตัว ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการคำนวณหาปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งร่วมกันส่งผลต่อการผันแปรของตัวแปรตามหรือที่เรียกว่าวิธี Enter Method พบว่า

1. ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาทั้งหมดรวมกันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ) กับตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $R = 0.418$

2. ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นในตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด) โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 17.5 ($R \text{ Square} = 0.175$) ส่วนที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 82.50 นั้น เป็นอิทธิพลที่มาจากตัวแปรอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้และไม่สามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรใดบ้าง

3. ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 3 ตัว เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตามจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ (ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน)

3.1 ด้านพฤติกรรมพนักงาน (X_{10}) Beta = .228

3.2 ด้านระบบการให้บริการ (X_7) Beta = -.166

3.3 ด้านข้อมูลการให้บริการ (X_{11}) Beta = .133

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 9 ตัวที่เหลือ คือ ระดับการศึกษา (X_1) จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี (X_2) ประเภทของการใช้บริการ (X_3) จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร (X_4) จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร (X_5) ด้านสถานที่ให้บริการ (X_6) ด้านระยะเวลาให้บริการ (X_8) ด้านผลตอบแทน (X_9) ด้านข้อมูลการให้บริการ (X_{11}) และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (X_{12}) แม้จะมีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตามอยู่บ้างแต่ก็มีอิทธิพลเพียงเล็กน้อยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (มีค่าความน่าจะเป็น หรือ ค่า Sig. มากกว่า 0.05)

จากตารางที่ 11 เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 2.059 ทราบค่าน้ำหนัก ความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ(B) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของ ตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยการ พยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จากตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัว ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$y = 2.059 + (-0.028)x_1 + (-0.028)x_2 + (-.325)x_3 + (0.000001208)x_4 + (-0.018)x_5 + (0.09876)x_6 + (-.112)x_7 + (.116)x_8 + (0.02861)x_9 + (.321)x_{10} + (.184)x_{11} + (-0.033)x_{12}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients) คือ

$$Z = (-.060)z_1 + (-.020)z_2 + (-.095)z_3 + .050z_4 + (-.002)z_5 + (.066)z_6 + (-.166)z_7 + .102z_8 + .020z_9 + .228z_{10} + .133z_{11} + (-.033)z_{12}$$

เมื่อ y และ z = ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนตัวแปรอิสระอีก 9 ตัว ที่ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ระบบการให้บริการ จำนวนเงินที่ ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านผล ดอบแทน และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึง พ้อใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ผู้วิจัยได้รับความ ร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างบางส่วนและหลายคนได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อ เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	118	31.05
2. ด้านระบบการให้บริการ	87	22.89
3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	59	15.53
4. ด้านผลตอบแทน	51	13.42
5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน	55	14.47
6. ด้านข้อมูลการให้บริการ	38	10.00
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	42	11.05
8. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	36	9.47

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

หมายเหตุ แสดงจำนวนเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ในตารางที่ 12 พบว่า ด้านที่มีผู้ให้ข้อมูล
ความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมา คือ ระบบ
การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.89 ส่วนด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านพฤติกรรม
พนักงาน ด้านผลตอบแทน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านข้อมูลการให้บริการและ
ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 15.53 14.47 13.42 11.05 10 และ 9.47
ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ คือ
สถานที่ตั้งอาคารสำนักงานปัจจุบันคับแคบไม่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับปริมาณลูกค้าที่
มาใช้บริการ ที่จอดรถก็ไม่เพียงพอ ตลอดจนที่นักพักคอยในการรอรับบริการของลูกค้าก็มี
น้อยป้ายบอกจุดให้บริการก็น้อยและไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

- ธนาคารควรปรับปรุงหรือจัดหาสถานที่ใหม่ที่รองรับปริมาณลูกค้า
- จัดสถานที่และจัดระเบียบการจอดรถให้ดีและเพียงพอต่องาน
- จัดทำป้ายบอกจุดสถานที่ติดต่อให้ชัดเจนตลอดจนห้องน้ำ และจุดอื่น ๆ

2. ด้านระบบการให้บริการ ธนาคารไม่มีการจัดระบบคิว ระบบการ

นัดหมายลูกค้าที่มาใช้บริการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

- ธนาคารควรนำระบบคิวตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้เกิดการบริการที่เกิดความเสมอภาค และยุติธรรม เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- ควรแยกประเภทลูกค้าการให้บริการ เช่น ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าเงินกู้

3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ลูกค้าผู้ใช้บริการให้ข้อคิดเห็นว่า ใช้เวลา

รอคอยในการให้บริการนาน และการตรงต่อเวลานัดของพนักงานไม่ตรงตามเวลานัดในบางครั้ง

ข้อเสนอแนะ

Rajabhat Manasarakham University

- ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละประเภทบริการ

- การนัดหมายลูกค้าผู้ใช้บริการพนักงานควรตรงต่อเวลา เช่น การนัดประชุมกลุ่มลูกค้า

4. ผลตอบแทน ธนาคารประกาศกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ และ

การมอบของที่ระลึกแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ หัวหน้ากลุ่มลูกค้ามีน้อย

ข้อเสนอแนะ

- ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภทและผลตอบแทนอื่น ๆ ให้มากขึ้น

- มีของที่ระลึกแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเนื่องในเทศกาลต่าง ๆ
- ควรมีของที่ระลึกแก่ หัวหน้ากลุ่มและหรือลูกค้าดีเด่นประจำปี

5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน พนักงานบางคนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับลูกค้า

การใช้วาจาไม่เหมาะสม ใช้อารมณ์ในการชี้แจงลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

- พนักงานควรมีจิตใจให้บริการ มีความคล่องตัว สร้างความเป็นกันเอง ดุจญาติมิตรในการให้บริการ มีความสนใจแก้ไขในปัญหาของผู้มาใช้บริการ

- ควรจัดสรรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ

6. ด้านข้อมูลการให้บริการ การชี้แจงทำความเข้าใจ และการเสนอข้อมูล
เกี่ยวกับการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการยังมีน้อย

ข้อเสนอแนะ

- พนักงานธนาคารควรนำเสนอประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในข้อมูลการให้บริการทั้งด้านเงินกู้ เงินฝาก และบริการอื่น ๆ ด้วยความชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการ
ให้ความสนใจโดยทั่วถึง

7. เครื่องมือและอุปกรณ์ มีจำนวนน้อย ไม่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

- ธนาคารควรเพิ่มและพัฒนาเครื่องมือให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ

- ควรมีตู้ ATM ไว้บริการลูกค้าฝากถอนเงิน

8. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ธนาคารควรสนับสนุนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจัดหาปัจจัยการผลิตมาบริการลูกค้าในราคาที่เป็นธรรมและตรงตามความต้องการ และเวลาควรขยายการจัดตั้งสมาคม
ฌาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้าเพื่อเพิ่มหลักประกันชีวิตให้ลูกค้าผู้ให้บริการ

Rajabhat Mahasarakham University