

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคาร โดยในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบ การบรรยายตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
5. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 15 ตัวแปรกับตัวแปรตาม

R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)

เป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

b แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปของ

- S.E. แทน ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์
 Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ซึ่งคำนวณ
 จากค่าของตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
 t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์
 ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
 Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 α แทน ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐาน โดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศของลูกค้าธนาคาร		
ชาย	297	76.50
หญิง	91	23.50
รวม	388	100
2. อายุของลูกค้าธนาคาร		
21 – 30 ปี	7	1.80
31 – 40 ปี	34	8.76
41 – 50 ปี	105	27.07
51 – 60 ปี	194	50.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	48	12.37
รวม	388	100
3. การศึกษาชั้นสูงสุด		
ประถมศึกษา	307	79.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย	29	7.50
อนุปริญญา	7	1.80
ปริญญาตรีขึ้นไป	3	0.80
รวม	388	100

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรสของลูกข้าราชการ		
โสด	11	2.80
สมรส	350	90.20
หม้าย/ม้าย/แยกกันอยู่	27	7.00
รวม	388	100
5. อาชีพ		
เกษตรกรรม	375	96.60
รับจ้าง	7	1.80
รับราชการ	2	0.60
อื่นๆ	4	1.00
รวม	388	100
6. รายได้ของครัวเรือนลูกข้าราชการต่อปี		
6.1 รายได้จากการเกษตร		
น้อยกว่า 20,000 บาท	61	15.72
20,001 – 40,000 บาท	79	20.36
40,001 – 60,000 บาท	58	14.95
60,001 – 80,000 บาท	45	11.60
มากกว่า 80,000 บาท	145	37.37
รวม	388	100
6.2 รายได้นอกภาคการเกษตร		
น้อยกว่า 20,000 บาท	184	47.42
20,001 – 40,000 บาท	116	29.90
40,001 – 60,000 บาท	43	11.08
60,001 – 80,000 บาท	13	3.35
มากกว่า 80,000 บาท	32	8.25
รวม	388	100

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7. สถานภาพทางครอบครัว		
หัวหน้าครอบครัว	314	80.90
บุตรหลาน	9	2.30
ญาติพี่น้อง	4	1.00
คู่สมรส	60	15.50
อื่นๆ	1	0.30
รวม	388	100
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
2-4 คน	197	50.77
5-7 คน	181	46.65
8 คนขึ้นไป	10	2.58
รวม	388	100
9. ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกศิษย์นาค		
1-5 ปี	100	25.77
6-10 ปี	126	32.47
11-15 ปี	87	22.42
16-20 ปี	48	12.37
มากกว่า 20 ปี	27	6.96
รวม	388	100
10. การติดต่อใช้บริการจากนาค		
1-4 ครั้ง/ปี	259	66.75
5-8 ครั้ง/ปี	78	20.10
9-13 ครั้ง/ปี	36	9.28
15 ครั้ง/ปีขึ้นไป	15	3.87
รวม	388	100

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
11. การใช้บริการธนาคาร		
ด้านเงินกู้	352	90.70
ด้านเงินฝาก	36	9.30
รวม	388	100
12. ใช้บริการด้านเงินฝากประเภท		
ออมทรัพย์	365	94.10
ออมทรัพย์พิเศษ	6	1.50
บัตรออมทรัพย์วีลีน	5	1.30
ออมทรัพย์ทวีโชค	12	3.10
รวม	388	100
13. จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร		
น้อยกว่า 10,000 บาท	300	77.32
10,001-50,000 บาท	61	15.72
50,001-100,000 บาท	24	6.19
100,001 บาทขึ้นไป	3	0.77
รวม	388	100
14. จำนวนเงินที่กู้จากธนาคาร		
น้อยกว่า 50,000 บาท	145	37.37
50,001-300,000 บาท	236	60.83
300,001-600,000 บาท	4	1.03
600,001 บาทขึ้นไป	3	0.77
รวม	388	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศชายซึ่งเป็นผู้นำครอบครัว มีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 การศึกษาชั้นสูงสุด คือ ประถมศึกษา จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 มีสถานภาพสมรส

ของลูกค้าธนาคาร คือการสมรส จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 อาชีพเกษตรกรรวม
 จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีรายได้ของครัวเรือนจากการเกษตร มากกว่า 80,000 บาท
 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.37 มีรายได้นอกภาคการเกษตร น้อยกว่า 20,000 บาท
 จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.42 สถานภาพทางครอบครัว คือเป็นหัวหน้าครอบครัว
 จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 80.90 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 – 4 คนมี จำนวน 197 คน
 คิดเป็นร้อยละ 50.77 ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 32.47 การติดต่อใช้บริการจากธนาคาร 1 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ
 66.75 ใช้บริการธนาคารด้านเงินกู้ จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 ใช้บริการด้านเงินฝาก
 ประเภทออมทรัพย์ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร น้อย
 กว่า 10,000 บาท มีจำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.32 และเงินที่กู้จากธนาคารระหว่าง
 50,001 – 300,000 บาท มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
 การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวม
 ของการให้บริการ แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ยูทพงษ์ กัยวรรณ. 2543 : 110)

ระดับพึงพอใจมากที่สุด	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	4.21 – 5.00
ระดับพึงพอใจมาก	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	3.41 – 4.20
ระดับพึงพอใจปานกลาง	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	2.61 – 3.40
ระดับพึงพอใจน้อย	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	1.81 – 2.60
ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	1.00 – 1.80

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

รายละเอียดหัวข้อ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	3.74	0.56	มาก	1
2. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	3.73	0.69	มาก	2
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.68	0.75	มาก	3
4. ด้านระบบการให้บริการ	3.61	0.60	มาก	4
5. ด้านผลตอบแทน	3.27	0.56	ปานกลาง	5
6. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.19	0.62	ปานกลาง	6
7. ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.06	0.70	ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	0.54	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ลูกค้ายินดีต่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จำนวน 3 ด้าน ดังนี้
ด้านพฤติกรรมพนักงาน ($\bar{x} = 3.74$) รองลงมาด้านระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x} = 3.73$) และ
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{x} = 3.68$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านสถานที่ให้บริการ								
1.1 ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง	38.7	43.3	13.7	3.6	0.8	4.15	0.85	มาก
1.2 ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ	5.7	9.3	17.3	46.9	20.9	2.32	1.08	น้อย
1.3 ความสะอาดและเพียงพอของที่จอดรถ	4.9	7.2	13.9	32.7	41.2	2.02	1.13	น้อย
1.4 การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	10.3	24.2	54.1	11.1	0.3	3.33	0.82	ปานกลาง
1.5 การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงินและ เอกสารพร้อมตัวอย่างการกรอกข้อมูล	13.1	24.2	49.2	12.4	1.0	3.36	0.90	ปานกลาง
1.6 ความสะอาดเรียบร้อยปลอดภัยของ สำนักงาน	26.3	46.6	25.5	25.5	1.5	3.98	0.76	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสถานที่ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของทะเลที่ตั่ง ($\bar{x} = 4.15$) และความ สะอาดเรียบร้อยปลอดภัยของสำนักงาน ($\bar{x} = 3.98$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงินและเอกสารพร้อมตั้งอย่างการกรอกข้อมูล ($\bar{x} = 3.36$) และการจัดป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน ($\bar{x} = 3.33$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{x}	S.D.	
2. ด้านระบบการให้บริการ								
2.1 การให้บริการเสมอภาค	33.0	42.0	22.2	2.6	0.3	4.05	0.82	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับขั้นคิว	18.8	42.0	33.8	4.6	0.8	3.73	0.84	มาก
2.3 การให้บริการถูกต้องแม่นยำ	12.6	25.8	57.0	4.6	-	3.46	0.77	มาก
2.4 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	12.1	21.9	57.5	8.0	0.5	3.37	0.82	ปานกลาง
2.5 การให้บริการตามขั้นตอนวิธีปฏิบัติ	13.7	21.4	59.3	57.5	0.3	3.43	0.80	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ลูกค้ายินดีต่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านระบบการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 1 ลำดับ ดังนี้
การให้บริการเสมอภาค ($\bar{x} = 4.05$) รองลงมาการให้บริการตามลำดับบัตรคิว ($\bar{x} = 3.73$)
และการให้บริการถูกต้องแม่นยำ ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านความพึงพอใจด้านระยะเวลาให้บริการ

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{x}	
3. ด้านระยะเวลาให้บริการ							
3.1 การให้บริการที่ตรงเวลา	29.6	36.9	32.2	1.0	0.3	3.95	0.83
3.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	23.5	39.4	34.8	1.5	0.8	3.83	0.83
3.3 การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน	14.9	19.1	58.5	6.4	1.0	3.40	0.86

จากตารางที่ 8 พบว่า ลูกค้าย่านการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านระยะเวลา
การให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการ
ที่ตรงเวลา ($\bar{x} = 3.95$) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.83$) และอยู่ในระดับปานกลาง
1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน ($\bar{x} = 3.40$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านผลตอบแทน

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{x}	S.D.	
4. ด้านผลตอบแทน								
4.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	8.5	18.8	39.7	30.2	2.8	3.00	0.97	ปานกลาง
4.2 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	5.4	36.1	43.3	13.7	1.5	3.30	0.83	ปานกลาง
4.3 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป	1.5	5.2	6.7	36.3	50.3	1.71	0.91	น้อยที่สุด
4.4 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน	7.0	42.3	33.8	9.5	7.5	3.32	1.00	ปานกลาง
4.5 อัตราตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	12.6	30.2	40.5	13.4	3.4	3.35	0.98	ปานกลาง
4.6 การได้รับสิทธิสมัครฉบับกิจสงเคราะห์	26.8	37.4	32.2	3.1	0.5	3.87	0.86	มาก
4.7 การได้รับสิทธิจัดทำประกันชีวิต	26.0	43.8	27.1	2.6	0.5	3.92	0.82	มาก
4.8 การให้บริการประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์	17.0	40.7	36.3	4.6	1.3	3.68	0.85	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ลูกค้านักเรียนเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
 มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านผลตอบแทน
 อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับสิทธิจัดทำ
 ประกันชีวิต ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมาการได้รับสิทธิสมัครมาปณิกสงเคราะห์ ($\bar{x} = 3.87$) และ
 การให้บริการประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ ($\bar{x} = 3.68$) และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ
 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ($\bar{x} = 3.35$)
 รองลงมาอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน ($\bar{x} = 3.32$) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์
 พิเศษ ($\bar{x} = 3.30$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านพฤติกรรมพนักงาน

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ										ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{x}	S.D.					
5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน												
5.1 การแต่งกายของพนักงานสะอาด	33.5	35.8	29.1	1.5	-	4.01	0.83				มาก	
5.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	17.0	16.5	55.9	9.3	1.3	3.39	0.92				ปานกลาง	
5.3 ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	22.7	20.9	46.4	9.3	0.8	3.55	0.97				มาก	
5.4 ความยุติธรรมในการให้บริการ	25.3	30.7	40.5	3.6	-	3.78	0.87				มาก	
5.5 มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	16.5	24.7	47.7	10.6	0.5	3.46	0.91				มาก	
5.6 การให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ	29.4	31.7	32.7	5.7	0.5	3.84	0.93				มาก	
5.7 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	25.3	26.0	42.8	5.7	0.3	3.70	0.92				มาก	
5.8 การชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าผู้มารับบริการอย่างเป็นกันเอง	22.2	27.8	43.6	5.7	0.8	3.65	0.91				มาก	
5.9 การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับบริการ	42.8	22.9	29.9	3.4	1.0	4.03	0.98				มาก	
5.10 การกล่าวขอบคุณลูกค้า	39.2	27.6	28.1	4.1	1.0	4.00	0.97				มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านพฤติกรรม
พนักงาน อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การกล่าวทักทาย
ลูกค้าผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.03$) รองลงมาการแต่งกายของพนักงานสะอาด ($\bar{x} = 4.01$) และการกล่าว
ขอบคุณลูกค้า ($\bar{x} = 4.00$) และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ดังนี้ ความกระตือรือร้นในการ
ให้บริการของพนักงาน ($\bar{x} = 3.39$) รองลงมา มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.46$)
ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{x}	S.D.	
6. ด้านข้อมูลการให้บริการ								
6.1 การชี้แจงข้อมูลการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มารับบริการด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน	14.4	22.9	57.0	4.6	1.0	3.45	0.83	มาก
6.2 การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงบริการต่างๆ	6.7	20.4	60.3	11.1	1.5	3.20	0.78	ปานกลาง
- ด้านเงินฝาก เช่น ประเภทเงินฝาก	9.8	22.7	48.7	16.5	2.3	3.21	0.91	ปานกลาง
- ด้านเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก								
- ด้านการให้กู้เงินประเภทต่างๆ	10.8	29.6	43.8	14.2	1.5	3.34	0.91	ปานกลาง
- ด้านบริการ โอนเงินและบริการอื่นๆ	5.2	7.5	17.5	30.4	39.4	2.09	1.15	น้อย

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้านำการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านข้อมูลการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การชี้แจงข้อมูลการให้บริการแก่ลูกค้ามารับบริการ
ด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.45$) และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้กู้เงินประเภทต่างๆ ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมาด้าน
เงินฝาก เช่น ประเภทเงินฝาก ($\bar{x} = 3.21$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 ร้อยละ คำเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

รายละเอียดหัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	\bar{x}	S.D.	
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์								
7.1 ความพร้อมเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ใช้บริการ	19.8	35.8	40.5	3.9	-	3.72	0.82	มาก
7.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ บัตรคิว	18.6	36.3	39.2	5.7	0.3	3.67	0.85	มาก
7.3 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องวงจรปิด	21.4	29.6	43.3	5.4	0.3	3.66	0.88	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ลูกค้ายานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ความพร้อมเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ ($\bar{x}=3.72$) รองลงมาความเพียงพอของอุปกรณ์บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ บัตรคิว ($\bar{x}=3.67$) และความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องวงจรปิด ($\bar{x}=3.66$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

1. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

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

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

ระหว่าง 0.001 – 0.500 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ระหว่าง 0.501 – 0.700 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด Multi – Collinearity ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ(X) จำนวน 15 ตัว กับตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัวแปร (ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) แสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ (x)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	Sig (1- Tailed)
x ₁	เพศ	-.109	.016*
x ₂	อายุ	.063	.110
x ₃	รายได้	-.151	.001*
x ₄	ระดับการศึกษา	.143	.002*
x ₅	จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี	.016	.376
x ₆	ประเภทของการใช้บริการ	-.031	.269
x ₇	จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร	-.090	.038*
x ₈	จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร	.014	.389
x ₉	ด้านสถานที่ให้บริการ	.734	.000*
x ₁₀	ด้านระบบการให้บริการ	.784	.000*
x ₁₁	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	.584	.000*
x ₁₂	ด้านผลตอบแทน	.518	.000*
x ₁₃	ด้านพฤติกรรมพนักงาน	.688	.000*
x ₁₄	ด้านข้อมูลการให้บริการ	.670	.000*
x ₁₅	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	.668	.000*

หมายเหตุ * หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามพบว่า ตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 15 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีทิศทางความสัมพันธ์ในเชิงบวก จำนวน 11 ตัว และมีทิศทางความสัมพันธ์

โนเชิงลบ จำนวน 4 ตัว และ จากจำนวนตัวแปรอิสระ (X) ทั้งหมด 15 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.1-Tailed) ที่ระดับ .05 จำนวน 11 ตัวแปรแยกเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ (r = .784)
2. ด้านสถานที่ให้บริการ (r = .734)
3. ด้านพฤติกรรมพนักงาน (r = .688)
4. ด้านข้อมูลการให้บริการ (r = .670)
5. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (r = .668)
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการ (r = .584)
7. ด้านผลตอบแทน (r = .518)
8. รายได้ (r = -.151)
9. ระดับการศึกษา (r = .143)
10. เพศ (r = -.109)
11. จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร (r = -.090)

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน (X_1, X_2, \dots, X_{15}) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (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_{13}	x_{14}	x_{15}
x_1	1.000														
x_2	.238	1.000													
x_3	.297	.222	1.000												
x_4	-.171	-.350	-.220	1.000											
x_5	-.089	-.066	-.212	.151	1.000										
x_6	-.097	-.238	-.224	.282	.355	1.000									
x_7	-.112	-.246	-.141	.098	.302	.375	1.000								
x_8	.008	.031	-.019	.214	-.029	-.025	.043	1.000							
x_9	-.081	.048	-.173	.065	.137	.004	-.053	-.031	1.000						

ตารางที่ 14 (ต่อ)

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_{13}	x_{14}	x_{15}
x_{10}	-.120	.081	-.118	.061	.035	-.022	-.079	-.015	.746	1.000					
x_{11}	-.051	.003	-.097	.002	.188	.117	.056	-.066	.625	.702	1.000				
x_{12}	-.090	.067	.069	-.114	.082	.020	.005	-.107	.621	.611	.575	1.000			
x_{13}	.000	.095	.071	-.049	.087	.005	-.074	-.051	.650	.733	.646	.593	1.000		
x_{14}	-.072	.104	-.079	.081	.158	.011	-.073	.011	.694	.732	.569	.591	.693	1.000	
x_{15}	.028	.083	.025	.061	.008	-.007	-.120	-.017	.592	.623	.487	.471	.610	.580	1.000

จากตารางที่ 14 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 15 ตัว ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.85 โดยส่วนใหญ่จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .1 ถึง .7 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ (X_9) กับ ด้านระบบการให้บริการ (X_{10}) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .746 ซึ่งไม่เกิน 0.85 ดังนั้นจึงสามารถนำตัวแปรทุกตัวเข้าไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไปได้

2. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Relation Analysis)

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามหนึ่งตัว (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหอสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) กับตัวแปรอิสระหลายตัว (ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ 15 ตัวแปร) โดยมีข้อสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ เป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ (Additivity) กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ได้ทำการตรวจสอบว่า ตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา Multi-Collinearity ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multi-Collinearity สามารถทำการศึกษาได้

เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งถ้าหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือ มาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะต้องนำมาจัดแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
ตัวแปรตาม (y)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร	ลงตามจำนวนจริง	มาตราอันตรภาค
ตัวแปรอิสระ (X)			
X ₁	เพศ	ชาย=1 หญิง=0	มาตรานามบัญญัติ (ตัวแปรหุ่น)
X ₂	อายุ	อายุจริง	มาตราอันตรภาค
X ₃	รายได้	รายได้จริง	มาตราอันตรภาค
X ₄	ระดับการศึกษา	6 = ประถมศึกษา 9 = มัธยมศึกษาตอนต้น 12 = มัธยมศึกษาตอนปลาย 14 = อนุปริญญา 16 = ปริญญาตรีขึ้นไป	มาตราอันตรภาค
X ₅	จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี	จำนวนครั้ง	มาตราอัตราส่วน
X ₆	ประเภทของการใช้บริการ	ตู้=1 ฝาก=0	มาตรานามบัญญัติ (ตัวแปรหุ่น)
X ₇	จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร	จำนวนเงินที่ผู้มาใช้บริการฝากต่อคน	มาตราอัตราส่วน
X ₈	จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร	จำนวนเงินกู้ที่ผู้ใช้บริการกู้ต่อคน	มาตราอัตราส่วน
X ₉	ด้านสถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านสถานที่ให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
X ₁₀	ด้านระบบการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านระบบการให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₁	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านระยะเวลาให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₂	ด้านผลตอบแทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนผลตอบแทน 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₃	ด้านพฤติกรรมพนักงาน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านพฤติกรรมพนักงาน 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₄	ด้านข้อมูลการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านข้อมูลการให้บริการ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค
X ₁₅	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ 5 ข้อ	มาตราอันตรภาค

หมายเหตุ : ตัวแปรที่ระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ ได้แก่ เพศ และ ประเภทของการใช้บริการ แปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามกับตัวแปรอิสระจำนวน 15 ตัว คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี ประเภทของการใช้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (b)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta)	T-ratio (t)	ระดับนัยสำคัญ
ค่าคงที่ (Constant)	-.883	.235		-3.766	.000
เพศ (x_1)	-6.465E-02	.057	-.034	-1.143	.254
อายุ (x_2)	3.890E-02	.029	.042	1.347	.179
รายได้ (x_3)	-4.613E-02	.017	-.087	-2.729	.007
ระดับการศึกษา (x_4)	4.190E-02	.012	.112	3.445	.001
จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี (x_5)	-1.524E-02	.007	-.069	-2.208	.028
ประเภทของการใช้บริการ (x_6)	-.135	.089	-.049	-1.510	.132
จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร (x_7)	3.410E-07	.000	.000	.330	.742
จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร (x_8)	5.860E-08	.000	.006	.216	.829
ด้านสถานที่ให้บริการ (x_9)	.303	.062	.229	4.863	.000
ด้านระบบการให้บริการ (x_{10})	.420	.074	.312	5.691	.000
ด้านระยะเวลาการให้บริการ (x_{11})	3.525E-03	.049	.003	.072	.943
ด้านผลตอบแทน (x_{12})	-3.905E-02	.057	-.027	-.682	.495
ด้านพฤติกรรมการพนักงาน (x_{13})	.233	.058	.187	3.988	.000
ด้านข้อมูลการให้บริการ (x_{14})	4.043E-02	.053	.035	.762	.447
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (x_{15})	.226	.041	.209	5.538	.000

R = 0.853 R Square = 0.727

จากตารางที่ 16 จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรอิสระ ทั้ง 15 ตัว ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการคำนวณหาปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งร่วมกันส่งผลต่อการผันแปรของตัวแปรตามหรือที่เรียกว่าวิธี Enter Method พบว่า

2.1 ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาทั้งหมดร่วมกันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ) กับตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $R = 0.853$

2.2 ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นในตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม) โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 72.70 ($R \text{ Square} = 0.727$) ส่วนที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 27.30 นั้น เป็นอิทธิพลที่มาจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้และไม่สามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรใดบ้าง

2.3 ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 7 ตัว เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตามจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ (ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน)

- 1) ด้านระบบการให้บริการ (X_{10}) Beta = .312
- 2) ด้านสถานที่ให้บริการ (X_9) Beta = .229
- 3) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (X_{15}) Beta = .209
- 4) ด้านพฤติกรรมพนักงาน (X_{13}) Beta = .187
- 5) ระดับการศึกษา (X_4) Beta = .112
- 6) รายได้ (X_3) Beta = -.087
- 7) จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี (X_5) Beta = -.069

จากการศึกษาพบว่า ด้านระบบการให้บริการ (X_{10}) Beta = .312 มีค่าสูงสุดและมีผลเชิงบวก นั่นคือ ด้านระบบการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น .312 หน่วย รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ (X_9) Beta = .229 และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (X_{15}) Beta = .209 มีผลเชิงบวกเช่นกัน หมายความว่าด้านสถานที่ให้บริการและด้านเครื่องมือและอุปกรณ์เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น .229 และ .209 หน่วย ตามลำดับ

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 8 ตัวที่เหลือ คือ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ประเภทของการใช้บริการ (X_0) จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร (X_7) จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร (X_8) ด้านระยะเวลาการให้บริการ (X_{11}) ด้านผลตอบแทน (X_{12}) และ ด้านข้อมูลการให้บริการ (X_{14}) แม้จะมีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตามอยู่บ้างแต่ก็มีอิทธิพลเพียงเล็กน้อยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (มีค่าความน่าจะเป็น หรือ ค่าSig.มากกว่า .05)

จากตารางที่ 16 เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ -.883 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ(B) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จากตัวแปรอิสระทั้ง 15 ตัว ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$y = -.883 + (-6.465E-02)x_1 + (3.890E-02)x_2 + (-4.613E-02)x_3 + (4.190E-02)x_4 + (-1.524E-02)x_5 + (-.135)x_6 + (3.410E-07)x_7 + (5.860E-08)x_8 + (.303)x_9 + (.420)x_{10} + (3.525E-03)x_{11} + (-3.905E-02)x_{12} + (.233)x_{13} + (4.043E-02)x_{14} + (.226)x_{15}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients) คือ

$$Z = (-.034)z_1 + (.042)z_2 + (-.087)z_3 + (.112)z_4 + (-.069)z_5 + (-.049)z_6 + (.000)z_7 + (.006)z_8 + (.229)z_9 + (.312)z_{10} + (.003)z_{11} + (-.027)z_{12} + (.187)z_{13} + (.035)z_{14} + (.209)z_{15}$$

เมื่อ y และ z = ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ส่วนตัวแปรอิสระอีก 8 ตัว ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ เพศ อายุ ประเภทการให้บริการ จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านผลตอบแทน และด้านข้อมูลการให้บริการ

**ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจาก
กลุ่มตัวอย่างบางส่วนและหลายคน ได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ดังแสดงในตารางที่ 17

**ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม**

ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ด้านผลตอบแทน	164	42.27	1
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	141	36.34	2
3. ด้านข้อมูลการให้บริการ	138	35.57	3
4. ด้านระบบการให้บริการ	92	23.71	4
5. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	61	15.72	5
6. ด้านพฤติกรรมพนักงาน	59	15.21	6
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	52	13.40	7
8. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	47	12.11	8

หมายเหตุ: แสดงจำนวนเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ในตารางที่ 17 พบว่า ด้านที่มีผู้ให้ข้อมูล
ความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านผลตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 42.27 รองลงมา คือ ด้านสถานที่
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36.34 ส่วนด้านข้อมูลการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35.57 ตามลำดับ
โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ คือ สถานที่ตั้งอาคารสำนักงานปัจจุบันมีความเหมาะสมดีและเพียงพอสำหรับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ แต่สถานที่จอดรถยังไม่สะดวกและเพียงพอ ตลอดจนที่นักพักคอยในการรอรับบริการของลูกค้าก็มีน้อยป้ายบอกจุดให้บริการก็มีน้อยและไม่ชัดเจน มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ธนาคารควรปรับปรุงหรือจัดหาสถานที่พักคอยรอรับบริการให้เพียงพอปริมาณลูกค้า

1.2 จัดสถานที่และจัดระเบียบการจอดรถให้ดีและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

1.3 จัดทำป้ายบอกจุดสถานที่ติดต่อให้ชัดเจนตลอดจนห้องน้ำ และจุดอื่น ๆ

2. ด้านระบบการให้บริการ ธนาคารได้มีการจัดระบบคิวให้บริการแล้วแต่มีบางครั้งการให้บริการผิดพลาดล่าช้าไม่ตามขั้นตอนและเลือกปฏิบัติ การให้บริการไม่มีความเสมอภาคและไม่ยุติธรรม มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ธนาคารควรบริการตามระบบคิวลำดับก่อนหลัง เพื่อให้เกิดการบริการที่มีความเสมอภาค และยุติธรรม เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.2 ควรแยกประเภทลูกค้าการให้บริการ เช่น ลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าเงินกู้

3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ลูกค้าผู้ใช้บริการให้ข้อคิดเห็นว่า ใช้เวลารอคอยในการให้บริการนาน และการบริการในบางครั้งไม่ต่อเนื่องทำให้ขาดตอน มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละประเภทบริการให้ชัดเจน

3.2 การบริการควรต่อเนื่องไม่ควรขาดตอนจะทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาติดต่อน้อยลง

4. ผลตอบแทน ธนาคารประกาศกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ และการมอบของที่ระลึกแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ หัวหน้ากลุ่มลูกค้ามีน้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภทและผลตอบแทนอื่น ๆ ให้มากขึ้น

4.2 มีของที่ระลึกแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเนื่องในเทศกาลต่าง ๆ

4.3 ควรมีของที่ระลึกแก่ หัวหน้ากลุ่มและหรือลูกค้าดีเด่นประจำปี

5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน พนักงานบางคนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับลูกค้า การใช้วาจาไม่เหมาะสม ใช้อารมณ์ในการชี้แจงลูกค้าและไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 พนักงานควรมีจิตใจใฝ่บริการ มีความคล่องตัว สร้างความเป็นกันเอง
 คุณงามความดีในการให้บริการ มีความสนใจแก้ไขในปัญหาของผู้มาใช้บริการ

5.2 ควรจัดสรรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ

5.3 พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ กล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณ
 ผู้ใช้บริการพร้อมเชิญชวนใช้บริการอีก

6. ด้านข้อมูลการให้บริการ การชี้แจงทำความเข้าใจ และการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการ
 การให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการยังมีน้อยโดยเฉพาะการบริการ โอนเงินและการบริการอื่น ๆ
 มีข้อเสนอแนะว่า พนักงานธนาคารควรมีนำเสนอประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในข้อมูลการให้บริการ
 ทั้งด้านเงินกู้ เงินฝาก และบริการอื่น ๆ ด้วยความชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการให้เข้าใจ
 โดยถูกต้องชัดเจน

7. เครื่องมือและอุปกรณ์ มีจำนวนเพียงพอทันสมัยแต่การบริการบางอย่างยังล่าช้า
 มีข้อเสนอแนะดังนี้

7.1 ธนาคารควรเพิ่มและพัฒนาเครื่องมือให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการ
 ให้บริการอยู่เสมอ

7.2 ควรเพิ่มตู้ ATM ไว้บริการลูกค้าฝากถอนเงินให้มากขึ้น

8. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ธนาคารควรสนับสนุนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจัดหาปัจจัยการผลิตเช่นปุ๋ยเคมี
 มาบริการลูกค้าในราคาที่เป็นธรรมตรงตามความต้องการ ควรรับซื้อผลผลิตแทนพ่อค้าคนกลาง
 และขยายการจัดตั้งสมาคมอาชีพเกษตรกรให้ลูกค้าหรือร่วมมือกับบริษัทประกันชีวิตเพื่อเพิ่ม
 หลักประกันชีวิตให้ลูกค้าผู้ให้บริการหลายช่องทาง