

ชื่อเรื่องการค้าค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ สถิติวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ  
ของฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวดวงหทัย รัตนอารีย์กรณ์

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์

รศ. ดร. ชูเพ็ญศรี วงศ์พุทธา ประธานกรรมการ

ผศ. พุฒิพงษ์ พุกกะมาน กรรมการ

อาจารย์ พนารัฐ พลับอินทร์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูล  
itudy จากแบบสอบถามซึ่งสร้างโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคาร จำนวนตัวอย่าง 300 ราย จากห้อง  
ปฏิบัติการวิจัยประชากร สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาชุมชน ภาควิชาสถิติ คณะ  
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้

1. เพศหญิงจะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการน้อย (22.7%) ในขณะที่กลุ่มคนอายุเกิน 40 ปี จะอยู่ในกลุ่มผู้ใช้บริการมาก (73.3%) ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $\chi^2 = 2.856, 4.584$ )
2. ลูกค้ากลุ่มผู้ใช้บริการมาก (บ่อย) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการพัฒนาองค์กรและเทคโนโลยี มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการน้อย ( $\bar{x} = 52.790 > 49.853$  คะแนน) ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = 1.731$ )

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยต่างๆเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการมาก และกลุ่มผู้ใช้บริการน้อย โดยวิธีวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก พบว่าผู้ที่มีความพอใจมากเกี่ยวกับความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ มีแนวโน้มเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการมาก ( $B = 0.35^*$ ) ส่วนผู้ที่ไม่ค่อยพอใจในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์/ความเป็นกันเอง และ เรื่องความกระตือรือร้น ความถูกต้อง และรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ให้บริการ จะมีแนวโน้มเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการน้อย ( $B = -0.350^*$  และ  $-0.309^*$ )

4. เมื่อเพิ่มตัวแปรปัจจัยพื้นฐานด้านประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ ร่วมกับปัจจัยความพึงพอใจในการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก พบว่า ผู้ที่ไม่ค่อยพอใจเรื่องความหลากหลายของระเบียบขั้นตอนต่างๆ และ เรื่องความกระตือรือร้น ความถูกต้อง และรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีการศึกษาดำรงต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา มีแนวโน้มจะอยู่ในกลุ่มผู้ใช้บริการน้อย (ค่า  $B = -0.617^*$ ,  $-0.581^*$ ,  $-0.352^*$  และ  $-0.271^*$ )

5. ธนาคารควรปรับปรุงเรื่องความหลากหลายของระเบียบขั้นตอนต่างๆ และเรื่องความกระตือรือร้น ความถูกต้องและรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อดึงให้ลูกค้าที่มีอายุน้อยและการศึกษาดำรงมาใช้บริการเพิ่มขึ้น

**Research Title** Statistical Analysis of Clients' Satisfaction on the Services of Loan Department of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives Mae Taeng Branch, Chiang Mai Province

**Author** Miss Dounghathai Ratanaariyagron

**Degree** Master of Science (Applied Statistics)

**Research Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Chupensri Wongbuddha Chairperson

Asst. Prof. Putipong Bookkamana Member

Lecturer Panarachta Plubin Member

**ABSTRACT**

The purpose of this research was to study the clients' satisfaction of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operative Mae Taeng Branch, Chiang Mai Province. The secondary data of the questionnaire was provided by bank officer were 300 cases from the Research Laboratory of Population, Environment and Technology for Community Development, Statistic Department, Faculty of Science, Chiang Mai University. The important results of the study are as follow :

1. Those of the lower frequency users are females while the higher users are males and ages over forty years old.

ลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์นี้สงวนลิขสิทธิ์โดย  
 Copyright (C) by Chiang Mai University  
 All rights reserved

2. The higher frequency users have more mean score on the organization development and technology than the lower users ( $\bar{X} = 52.790 > 49.853$ ) at 0.05 significant level.

3. The high efficiency and promptly of services are the significant factors for attraction the high frequency clients (B coefficient in the Logistic Regression Analysis is 0.35) at 0.10 significant level.

4. The diversity process of services and lack of enthusiasm of the bank officers, clients of the lower forty – year ages and low educated retract to the frequency clients (B coefficient in the Logistic Regression Analysis is -0.617, -0.581, -0.352 and -0.271) at 0.10 significant level.

5. The Bank for Agriculture and Agricultural Co - operative Mae Taeng Branch , Chiang Mai Province develop two process of organizations services and make on enthusiasm for good characters author enthusiasm for work among officers.