

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาข้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาปัญหา และอุปสรรค ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจะจำแนกผลการศึกษออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	267	53.40
หญิง	233	46.60
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.40 และ 46.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	324	64.80
30-40 ปี	122	24.40
41 ปี ขึ้นไป	54	10.80
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา มีช่วงอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.40 ช่วงอายุ 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.80 และช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	211	42.20
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	289	57.80
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมากกว่ามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.80 และ 42.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	14.60
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	212	42.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	215	43.00
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.40 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	277	55.40
10,001 บาท ขึ้นไป	223	44.60
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 55.40 และมีรายได้ 10,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.60

ตารางที่ 4.6 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพสมรส	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	298	59.60
สมรส	140	28.00
หย่า / หม้าย	62	12.40
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด คิดเป็น ร้อยละ 59.60 รองลงมา มีสถานภาพการสมรสสมรส คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีสถานภาพการสมรสหย่า / หม้ายคิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างใช้อยู่

ประเภทของผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ (ราย)	ใช้บริการ (ราย)	รวม (ราย)
ฝาก/ถอน/โอนเงิน	29 (5.80)	471 (94.20)	500 (100.00)
ฝากประจำ/กองทุน	477 (95.40)	23 (4.60)	500 (100.00)
เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต	481 (96.20)	19 (3.80)	500 (100.00)
ประกันชีวิต/ประกันภัย	493 (98.60)	7 (1.40)	500 (100.00)

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน จะใช้บริการของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ ฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 94.20 ส่วนผลิตภัณฑ์ด้าน ฝากประจำ/กองทุน เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต และ ประกันชีวิต/ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 4.60 3.80 และ 1.40 ตามลำดับ

#### 4.2 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย สาขาข้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ ได้ผล ดังนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย สาขาข้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ พบว่า ลูกค้ำมีความพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 92.60 ส่วนลูกค้ำมีความพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาที่ต้องรอคอย การบริการและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และ ความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 81.20 เท่ากัน ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ลูกค้ำมีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1. ความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. การให้บริการด้วยความเสมอภาค 3. อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำการให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ 5. ความสะอาดสบายของสถานที่

6. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 7. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่  
 8. การประชาสัมพันธ์ให้มาในการใช้ผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่  
 2. คุณภาพของการให้บริการ 3. ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ 4. ความรวดเร็วในการบริการ

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย สาขาข้างฝือก

ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	รวม (ราย)
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	455 (91.00)	45 (9.00)	500 (100.00)
2. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	463 (92.60)	37 (7.40)	500 (100.00)
3. ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	406 (81.20)	94 (18.80)	500 (100.00)
4. คุณภาพของการให้บริการ	438 (87.60)	62 (12.40)	500 (100.00)
5. อັชยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	453 (90.60)	47 (9.40)	500 (100.00)
6. ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ	432 (86.40)	68 (13.60)	500 (100.00)
7. ความรวดเร็วในการบริการ	406 (81.20)	94 (18.80)	500 (100.00)
8. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำการให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์	459 (91.80)	41 (8.20)	500 (100.00)
9. ความสะดวกสบายของสถานที่	456 (91.20)	44 (8.80)	500 (100.00)
10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	451 (90.20)	49 (9.80)	500 (100.00)
11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่	452 (90.40)	48 (9.60)	500 (100.00)
12. การประชาสัมพันธ์ให้มาในการใช้ผลิตภัณฑ์	453 (90.60)	47 (9.40)	500 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

#### 4.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ

จากการสำรวจความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย พบว่าลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 100 นั่นคือลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารมีความมั่นใจในความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนลูกค้ามีความพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะอาดสบายของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 83.00 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการทั้ง 7 ด้าน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (2) ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ (3) สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ และ (4) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ (1) การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ (2) ความสะอาดสบายของสถานที่ และ (3) ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา

ตารางที่ 4.9 แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย สาขาข้างเฟือก

ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	รวม (ราย)
1. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	500 (100.00)	0 (0.00)	500 (100.00)
2. ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ	466 (93.20)	34 (.0680)	500 (100.00)
3. สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ	467 (93.40)	33 (6.60)	500 (100.00)
4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	474 (94.80)	26 (5.20)	500 (100.00)
5. การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ	448 (89.60)	52 (10.40)	500 (100.00)
6. ความสะอาดสบายของสถานที่	415 (83.00)	85 (17.00)	500 (100.00)
7. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา	437 (87.40)	63 (12.60)	500 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิท โดยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาความน่าจะเป็น (Probability) ของความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาข้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้โปรแกรม LIMDEP ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	9.0104	1.8399	4.897	0.0000
SEX	-0.8542	0.4688	-1.822**	0.0684
AGE1	-2.0230	1.2092	-1.673*	0.0943
AGE2	-0.2629	0.7472	-0.352	0.7249
ED	-0.5749	0.5373	-1.070	0.2847
OC1	0.2863	0.9590	0.299	0.7652
OC2	0.4600	0.5683	0.809	0.4183
INC1	0.9545	0.7503	1.272	0.2033
INC2	2.0069	0.6366	3.152***	0.0016
MS1	-1.7858	0.9790	-1.606	0.1082
MS2	-1.3926	0.8670	-1.824*	0.0681
PRO1	2.1984	1.5094	1.457	0.1453
PRO2	3.9051	1.8255	2.139**	0.0324
PRO3	2.4515	1.4918	1.643	0.1003
S1	-2.8406	0.5260	-5.400***	0.0000
S2	-2.9328	0.5747	-5.103***	0.0000
S3	-2.4546	0.5316	-4.617***	0.0000
S4	-3.2074	0.5119	-6.265***	0.0000
S5	-3.6284	0.6270	-5.786***	0.0000

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : ***	Significant at 0.01	Log likelihood function	-86.1143
**	Significant at 0.05	Restricted Log likelihood	-256.9783
*	Significant at 0.1	Chi – squared <sub>2</sub>	341.7279
		McFadden R <sup>2</sup>	0.6649
		Accuracy of prediction	92.60%

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect

Variable	Marginal Effect			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	0.4861	0.1346	3.610	0.0003
SEX	-0.0458	0.0251	-1.821*	0.0686
AGE1	-0.0529	0.0187	-2.820***	0.0048
AGE2	-0.0145	0.0429	-0.339	0.7345
ED	-0.0325	0.0324	-1.005	0.3150
OC1	0.0169	0.0621	0.272	0.7852
OC2	0.0257	0.0338	0.762	0.4463
INC1	0.0726	0.0749	0.969	0.3324
INC2	0.1315	0.0510	2.578***	0.0099
MS1	-0.1209	0.0818	-1.478	0.1395
MS2	-0.0604	0.0320	-1.889*	0.0589
PRO1	0.0569	0.0216	2.633***	0.0085
PRO2	0.6675	0.3508	1.903*	0.0571
PRO3	0.3496	0.3536	0.989	0.3229
S1	-0.3443	0.0946	-3.639***	0.0003
S2	-0.4016	0.1224	-3.279***	0.0010
S3	-0.2943	0.1036	-2.841***	0.0045
S4	-0.4186	0.0931	-4.495***	0.0000
S5	-0.5819	0.1182	-4.919***	0.0000

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

\* Significant at 0.1

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ  $-86.1143$  ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ  $-256.9783$  ค่า Chi-squared เท่ากับ  $341.7279$  ค่า McFadden  $R^2$  เท่ากับ  $0.6649$  และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ  $92.60$  เปอร์เซ็นต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาข้างเขื่อนจังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $99\%$  ได้แก่ อายุไม่เกิน 20 ปี (AGE1) รายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000.-บาท (INC2) การฝาก/ถอน/โอน (PRO1) ระยะเวลาที่ต้องรอ



ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (S1) คุณภาพของการให้บริการ (S2) ขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการ (S3) ความรวดเร็วในการบริการ (S4) และ ความสะดวกสบายของสถานที่ (S5) ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ เพศ (SEX) สถานภาพสมรสแล้ว (MS2) และ เงินฝากประจำ/กองทุน (PRO2) ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้โอกาสที่จะทำให้อูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

**การให้บริการฝาก/ถอน/โอนเงิน (PRO2)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก/ถอน/โอนมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.6675 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก/ถอน/โอนแล้ว โอกาสที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นเท่ากับ 66.75 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยนี้มีผลกระทบที่รุนแรงมากกว่าปัจจัยด้านตัวอื่นๆ ธนาคารจะต้องเร่งหาแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีความพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

**ความสะดวกสบายของสถานที่ (S5)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้สถานที่มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.5819 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้สถานที่แล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 58.19 เปอร์เซ็นต์

**ความรวดเร็วในการบริการ (S4)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่ไม่พอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.4186 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าไม่พอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 41.86 เปอร์เซ็นต์

**คุณภาพการให้บริการของธนาคาร (S2)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.4016 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าไม่มีความพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 40.16 เปอร์เซ็นต์

**การให้บริการเงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต (PRO3)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และ

เมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3496 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าที่มาใช้บริการผลิตภัณฑ์เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิตแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 34.96 เปอร์เซ็นต์

**ระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (S1)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่ไม่มีความพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่ มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.3443 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าไม่พอใจที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นเวลานานๆแล้ว โอกาสที่ลูกค้าเหล่านี้จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 34.43 เปอร์เซ็นต์

**ขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการ (S3)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่ไม่พอใจต่อขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.2943 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าไม่พอใจต่อขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการของธนาคารแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 29.43 เปอร์เซ็นต์

**รายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท (INC2)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีรายได้กลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.1315 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าที่มีรายได้้อยู่กลุ่มนี้แล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 13.15 เปอร์เซ็นต์

**สถานภาพสมรสแล้ว (MS2)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่ไม่มีสถานภาพสมรสมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.0604 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าไม่มีสถานภาพสมรสแล้ว โอกาสที่ลูกค้ากลุ่มนี้จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 6.04 เปอร์เซ็นต์

**อายุไม่เกิน 20 ปี (AGE1)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีอายุเกินกว่า 20 ปี มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.0529 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าที่มีอายุเกินกว่า 20 ปีแล้ว โอกาสที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 5.29 เปอร์เซ็นต์

**เพศ (SEX)** จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ -0.0458 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าเพศหญิงแล้ว โอกาสที่ลูกค้ากลุ่มนี้จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 4.58 เปอร์เซ็นต์

#### 4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

จากการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่างๆของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ พบว่า ปัญหาในการให้บริการของพนักงานในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนความรวดเร็วความขยันขันแข็งในการทำงาน การตรงต่อเวลา ความสนใจในการให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ปัญหาของระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ ปัญหาขั้นตอนการกรอกเอกสาร และปัญหาเอกสารการให้คำแนะนำต่อการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง จากระดับปัญหาที่สำรวจแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีคุณภาพและอยู่ในใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ตลอดไป

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับของปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้ บริการ	ระดับของปัญหา						WMS	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่	17 (3.40)	209 (41.80)	238 (47.60)	26 (5.20)	10 (2.00)	500 (100.00)	3.40	ปาน กลาง
2. ความรวดเร็ว ความขยัน ขันแข็ง ในการทำงาน	6 (1.20)	202 (40.40)	252 (50.40)	27 (5.40)	13 (2.60)	500 (100.00)	3.32	ปาน กลาง
3. การตรงต่อเวลาของ เจ้าหน้าที่	6 (1.20)	125 (25.00)	331 (66.20)	29 (5.80)	9 (1.80)	500 (100.00)	3.18	ปาน กลาง
4. ความสนใจและให้ ความสำคัญกับผู้มาใช้ บริการ	13 (2.60)	163 (32.60)	287 (57.40)	28 (5.80)	9 (1.80)	500 (100.00)	3.28	ปาน กลาง
5. ความพร้อมของพนักงาน ในการให้บริการ	8 (1.60)	157 (31.40)	295 (59.00)	29 (5.80)	11 (2.20)	500 (100.00)	3.24	ปาน กลาง
6. ระยะทางในการเดิน ทางมาใช้บริการ	10 (2.00)	121 (24.20)	313 (62.60)	39 (7.80)	17 (3.40)	500 (100.00)	3.13	ปาน กลาง
7. ขั้นตอนการกรอก เอกสารและกาดำเนินการ	10 (2.00)	137 (27.40)	318 (63.60)	26 (5.20)	9 (1.80)	500 (100.00)	3.23	ปาน กลาง

8. เอกสารหรือคำแนะนำ ในการบริการ	7 (1.40)	128 (25.60)	331 (66.20)	24 (4.80)	10 (2.00)	500 (100.00)	3.19	ปาน กลาง
-------------------------------------	-------------	----------------	----------------	--------------	--------------	-----------------	------	-------------

ที่มา: จากการสำรวจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved