

ชื่อเรื่องการค้าคั่วแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการ  
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)  
สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ผู้เขียน นางนริศรี จักรอิสราพงศ์

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าคั่วแบบอิสระ

อ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ

ประธานกรรมการ

รศ.ชนศ ศรีวิชัยลำพันธ์

กรรมการ

ผศ.ดร.นิสิต พันธมิตร

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อ  
การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง รวมทั้งศึกษาถึง  
ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างจากกลุ่มลูกค้าผู้มาใช้บริการของ  
ธนาคารจำนวน 527 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และแบบจำลองโลจิท (Logit  
model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood  
estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ Marginal effects

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวัง  
เหนือ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.31 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป  
คิดเป็นร้อยละ 30.55 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 56.17 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับ  
ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 61.10 ประกอบอาชีพส่วนใหญ่มุ่งเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจคิด  
เป็นร้อยละ 29.22 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 35.86 และในด้าน  
ผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ลูกค้ามาใช้บริการคือ ฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 83.39

ผลการวิเคราะห์จากแบบจำลองโลจิส พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90- 99% โดยเรียงลำดับความสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ดังนี้คือ (1) การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ (2) ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการของธนาคาร (3) ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการของพนักงาน (4) ระยะเวลาการติดต่อและให้บริการของพนักงาน (5) การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของพนักงาน (6) การศึกษาของลูกค้า (7) ความมั่นคงของสถานที่ประกอบการ (8) ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของพนักงาน (9) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าธนาคาร (10) ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ทำการ (11) อายุของลูกค้าธนาคาร (12) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ (13) สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ และ (14) การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า การให้ความสำคัญและให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และปัญหาการตรงต่อเวลารวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting the Customers' Satisfaction in Services of Krung Thai Bank Public Company Limited, Wang Nau Branch, Lampang Province	
<b>Author</b>	Mrs. Nareesri Jukisalapong	
<b>Degree</b>	Master of Economics	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Lect. Dr. Pairat Kanjanakaroon	Chairperson
	Assoc. Prof. Thanet Sriwichailamphan	Member
	Asst. Prof. Dr. Nisit Panthamit	Member

### **ABSTRACT**

Factors affecting clients' satisfaction in services provided by Wang Nau Branch of Krung Thai Bank Public Company Limited in Lampang Province and relevant problems and advice were studied from questionnaire interview of 527 samples of the bank clients, Analyses were undertaken on the basis of descriptive statistics, Logit model application with Maximum Likelihood Estimates: MLE technique, and the Marginal effects investigation.

The majority of samples under study could be characterized as female (57.31%), over 41 years old (30.55%), married (56.17%) with education below bachelor's degree (61.10%), government agency/ enterprise employee (29.22%), with less than 5,000 baht average monthly income (35.86%), and using deposit/withdraw/money transfer services of this bank the most (83.39%).

The results of Logit model application revealed the factors' affecting clients' satisfaction in services provided by the bank under study at statistically significant level of

90-99% were in order of importance as followed: (1) provision of necessary documents in making financial transaction for service users, (2) the bank's steps and procures for completing the document, (3) attention and priority the bank workers give to service users, (4) timing in communication and services provided by the bank workers, (5) product using promotion provided by the bank workers, (6) bank clients' education , (7) security of the business place, (8) the bank workers' service system organization and procedure, (9) bank clients' average monthly income, (10) cleanliness and convenience of the work place, (11) age of bank clients, (12) readiness of the bank workers in service provision, (13) availability of parking space for service users, and (14) transparent and fair service provision.

The most important problem and comment in the bank clients' opinion was the attention and priority given to them, followed by the readiness of bank workers in providing services' and the punctuality and human relation of the banking staff, respectively.