

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ตลอดจนศึกษาปัญหา และอุปสรรค ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และลูกค้ามีความพึงพอใจในการมาใช้บริการกับธนาคาร เพื่อจะนำไปสู่การขยายฐานลูกค้าของธนาคารให้เพิ่มขึ้น

การรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 527 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจะจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

**ส่วนที่ 2** ด้านความสะดวกที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการของธนาคารกรุงไทย

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสะดวกที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารกรุงไทย

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถานที่ประกอบการของธนาคารกรุงไทย

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถานที่ประกอบการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

#### ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ โดยการใช้แบบจำลองโลจิท ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects

#### ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

#### 4.1.1 เพศ

เมื่อพิจารณาถึงเพศของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 527 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด คือ 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.31 และเป็นเพศชาย จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.69 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	225	42.69
หญิง	302	57.31
รวม	527	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.2 อายุ

เมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ มีช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุดคือ 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.55 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.86 ช่วงอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.58 และช่วงอายุไม่เกิน 20 ปีมีจำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.01 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	116	22.01
21-30 ปี	119	22.58
30-40 ปี	131	24.86
41 ปี ขึ้นไป	161	30.55
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุดคือ 322 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.10 และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.89 (ตารางที่ 4.3)

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	322	61.10
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	205	38.89
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.1.4 อาชีพ

เมื่อพิจารณาถึงอาชีพของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนมากที่สุดคือ 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.22 รองลงมาอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.32 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.34 ส่วนอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวนต่ำสุด คือ 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.11 (ตารางที่ 4.4)

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	154	29.22
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	106	20.11
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	123	23.34
อื่นๆ	144	27.32
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.1.5 รายได้

เมื่อพิจารณาถึงรายได้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวนมากที่สุดคือ 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.86 รองลงมามีระดับรายได้ 5,000-10,00 บาท จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.22 ระดับรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.06 ตามลำดับ และ รายได้ 10,000-15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.85 (ตารางที่ 4.5)

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามระดับรายได้

รายได้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000.00 บาท	189	35.86
5,000-10,000 บาท	154	29.22
10,000-15,000 บาท	73	13.85
15,000 บาท ขึ้นไป	111	21.06
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.1.6 สถานภาพการสมรส

เมื่อพิจารณาถึงสถานภาพการสมรสของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส มากที่สุดคือ 296 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.66 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.66 ส่วนสถานภาพหย่าและหม้าย มีจำนวน 11 ราย เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.09 (ตารางที่ 4.6)

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	209	39.66
สมรส	296	56.17
หย่า	11	2.09
หม้าย	11	2.09
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.1.7 ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างใช้อยู่

เมื่อพิจารณาถึงประเภทของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้บริการประเภทฝาก/ถอน/โอนเงินมากที่สุดคือ จำนวน 497 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.39 รองลงมาเป็นเงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.40 ส่วนฝากประจำ/กองทุน มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.52 และ ประกันชีวิต/ประกันภัย มีจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.68 (ตารางที่ 4.7)

**ตารางที่ 4.7** แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

ประเภทของผลิตภัณฑ์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ฝาก/ถอน/โอนเงิน	497	83.39
ฝากประจำ/กองทุน	21	3.52
เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต	62	10.40
ประกันชีวิต/ประกันภัย	16	2.68
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>100</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.2 ความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา วังเหนือ

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง หลังจากที่ได้ใช้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้  
บริการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

ความความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	รวม
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน	500 (94.88)	27 (5.12)	527 (100.00)
2. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	525 (99.62)	2 (0.38)	527 (100.00)
3. ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับพนักงาน	484 (91.84)	43 (8.16)	527 (100.00)
4. คุณภาพของการให้บริการ	512 (97.15)	15 (2.85)	527 (100.00)
5. อีชชาสัยไมตรีของพนักงานในการให้บริการ	508 (96.39)	19 (3.61)	527 (100.00)
6. ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ	482 (91.46)	45 (8.54)	527 (100.00)
7. การรับประกันคุณภาพในการให้บริการ	511 (96.96)	16 (3.04)	527 (100.00)
8. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ การให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์	509 (96.58)	18 (3.42)	527 (100.00)
9. ความสะอาดสบายของสถานที่	519 (98.48)	8 (1.52)	527 (100.00)
10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	496 (94.12)	31 (5.88)	527 (100.00)
11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน	493 (93.55)	34 (6.45)	527 (100.00)
12. การประชาสัมพันธ์แนะนำให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์	468 (88.80)	59 (11.20)	527 (100.00)
13. ความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการของธนาคาร	517 (98.10)	10 (1.90)	527 (100.00)

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

ที่มา : จากการสำรวจ

จากการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านต่างๆ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส และยุติธรรมของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 99.62 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อชักชวนให้ลูกค้าสนใจมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.80 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ (1) ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน (2) การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมของธนาคาร (3) ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับพนักงาน (4) คุณภาพของการให้บริการ (5) การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน (6) ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการ (7) การรับประกันคุณภาพในการให้บริการ (8) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ การให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (9) ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ (10) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และ (11) ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจในบริการที่อยู่ระหว่างร้อยละ 80 - 90 คือ การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าสนใจมาใช้บริการ

#### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย

จากการสำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ได้ผล ดังนี้

จากการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมของธนาคาร มีจำนวน 514 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.53 ปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้ามีความพอใจรองลงมา คือ ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับพนักงาน คุณภาพของการให้บริการ อัธยาศัยไมตรีของพนักงานในการให้บริการ ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ การรับประกันคุณภาพในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ การให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ความสะอาดสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการของธนาคาร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์แนะนำให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์มีจำนวน 488 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งจากการ



ให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ปัจจัยที่ศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งสิ้น โดยปัจจัยทุกตัวมีผลต่อระดับความพอใจมากกว่าร้อยละ 90

**ตารางที่ 4.9** แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขอธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

การบริการที่ได้รับจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน	511	96.96	16	3.04	527	100
2. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	514	97.53	13	2.47	527	100
3. ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับพนักงาน	498	94.50	29	5.5	527	100
4. คุณภาพของการให้บริการ	512	97.15	15	2.85	527	100
5. อีชาสียไมตรีของพนักงานในการให้บริการ	508	96.39	19	3.61	527	100
6. ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ	506	96.02	21	3.98	527	100
7. การรับประกันคุณภาพในการให้บริการ	511	96.96	16	3.04	527	100
8. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ การให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์	499	94.69	28	5.31	527	100
9. ความสะอาดสบายของสถานที่	508	96.39	19	3.61	527	100
10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	495	93.93	32	6.07	527	100
11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน	507	96.20	20	3.80	527	100
12. การประชาสัมพันธ์แนะนำให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์	488	92.60	39	7.40	527	100
13. ความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการของธนาคาร	514	97.53	13	2.47	527	100

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4 ความพึงพอใจด้านสถานประกอบการ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกตัวอย่าง ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสถานประกอบการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	520	98.67	7	1.33	527	100
2. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ	497	94.31	30	5.69	527	100
3. สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ	392	74.38	135	25.62	527	100
4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	516	96.77	11	2.06	527	100
5. การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงิน	510	96.96	17	3.23	527	100
6. ความสะดวกสบายของสถานที่	511	96.02	16	3.04	527	100
7. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา	506	96.02	21	3.98	527	100

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านสถานประกอบการของธนาคารกรุงไทย พบว่า ลูกค้ายกตัวอย่างที่มีความพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีจำนวน 520 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.67 นั่นคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารมีความมั่นใจในความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนลูกค้าที่มีความพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ มีจำนวน 392 ราย บริการคิดเป็นร้อยละ 74.38 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการทั้ง 7 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ (1) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (2) ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ (3) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ (4) การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงิน (5) ความสะดวกสบายของสถานที่ และ (6) ความสะดวกในการ

เดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา และปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ

#### 4.5 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง การศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจใน ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมของธนาคาร ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับพนักงาน คุณภาพของการให้บริการ การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการ การรับประกันคุณภาพในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ การให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาใช้ผลิตภัณฑ์ ระดับการศึกษา เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้

จากการคำนวณสมการ Logit พบว่าค่า Log Likelihood function เท่ากับ -234.8383 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -305.0744 ค่า Chi-squared เท่ากับ 140.4721 ค่า McFadden  $R^2$  เท่ากับ 0.2258 ค่าความถูกต้องของการทำนายเท่ากับ 80.08% และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ ระดับการศึกษาของลูกค้า ( $X_3$ ) รายได้เฉลี่ยของลูกค้า ( $X_5$ ) การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้มาใช้บริการ ( $X_{24}$ ) ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการของพนักงาน ( $X_{28}$ ) และขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการของธนาคาร ( $X_{30}$ ) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการของและติดต่อกับพนักงาน ( $X_{10}$ ) การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของพนักงาน ( $X_{18}$ ) ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ ( $X_{20}$ ) สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ ( $X_{22}$ ) และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ( $X_{29}$ ) และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ อายุของลูกค้าธนาคาร ( $X_2$ ) การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ( $X_9$ ) และ

ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของพนักงาน ( $X_{13}$ ) รายละเอียดของตัวแปรต่างๆสามารถอธิบายได้ดังนี้ (ตารางที่ 4.11 และ 4.12) การอธิบายผลกระทบของปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในที่นี้จะเรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ ( $X_{24}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าพอใจในการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินมี จะมีแนวโน้มมาใช้บริการทางการเงินมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจ จากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ 0.4854 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าพอใจในการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการแล้วโอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 48.54 เปอร์เซ็นต์ จะเห็นได้ว่าปัจจัยดังกล่าวนี้มีความสำคัญมากที่สุดดังนั้นก่อนธนาคารจะเปิดทำการพนักงานต้องมีการเตรียมเอกสารเพื่อให้ลูกค้าได้หยิบใช้สะดวกและพอเพียง

ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการของธนาคาร( $X_{30}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้าเห็นว่าขั้นตอนการกรอกเอกสารมีความยุ่งยากและได้รับการช่วยเหลือหรือส่งตัวอย่างในการกรอกเอกสารให้ดูจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.3180 สามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าเห็นว่าขั้นตอนการกรอกเอกสารมีความยุ่งยากและได้รับการช่วยเหลือหรือส่งตัวอย่างในการกรอกเอกสารให้ดูแล้วจะทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 31.80 เปอร์เซ็นต์ ปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอันดับสอง ดังนั้นธนาคารจะต้องจัดให้มีพนักงานออกมาแนะนำในการกรอกเอกสารและมีตัวอย่างเพื่อให้ลูกค้าดูเพื่อง่ายในการกรอกเอกสาร

ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการของพนักงาน( $X_{28}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ หากพนักงานให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการของพนักงานแล้วจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ 0.2436 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานแสดงความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการจะทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น 24.36 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นธนาคารจะต้องมีนโยบายให้พนักงานมีการทักทายลูกค้า หรือมีการกล่าวสวัสดิกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ระยะเวลาการติดต่อและให้บริการของพนักงาน ( $X_{10}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการเห็นว่าเวลาที่ใช้ในการรอคอยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจ จากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ 0.2380 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้ำที่มาใช้บริการเห็นว่าเวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารและธนาคารได้ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องเวลารอคอยให้สั้นที่สุดแล้ว จะทำให้โอกาสที่ลูกค้ำพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 23.80 เปอร์เซ็นต์ นั่นคือธนาคารจะต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และพนักงานจะต้องทำรายการทางการเงินด้วยความรวดเร็วและถูกต้องจึงจะทำให้ลูกค้ำมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารมากขึ้น

การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของพนักงาน ( $X_{18}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือลูกค้ำที่ได้รับคำแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์โดยพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินจะมีแนวโน้มมาใช้บริการทางการเงินมากกว่าลูกค้ำที่ไม่สนใจคำแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ 0.2283 สามารถอธิบายได้ว่าถ้าลูกค้ำได้รับคำแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินแล้ว โอกาสที่ลูกค้ำจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 22.83 เปอร์เซ็นต์

การศึกษาของลูกค้ำ ( $X_3$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้ำมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปแล้วจะมีแนวโน้มมาใช้บริการทางการเงินและมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.2321 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้ำที่มาใช้บริการมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปแล้ว โอกาสที่ลูกค้ำจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 23.21 เปอร์เซ็นต์

ความมั่นคงของสถานที่ประกอบการ ( $X_{20}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้ำไม่มีความสนใจเรื่องสถานที่ประกอบการว่ามีความมั่นคงหรือไม่ จะมีแนวโน้มพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.2077 สามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ำไม่มีความสนใจเรื่องสถานที่ประกอบการว่ามีความมั่นคงหรือไม่แล้ว โอกาสที่ลูกค้ำจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 20.77 เปอร์เซ็นต์

ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของพนักงาน ( $X_{13}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้ำไม่สนใจขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการ

ของธนาคารจะมีแนวโน้มพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.1554 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าไม่สนใจขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคารแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 15.54 เปอร์เซ็นต์ นั่นคือขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ดังนั้นนโยบายนี้ควรจะได้รับการทบทวน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าธนาคาร ( $X_5$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนจะมีแนวโน้มพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.1516 สามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าที่มาใช้บริการมีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 15.16 เปอร์เซ็นต์

ความสะดวก สะดวกสบายของสถานที่ทำการ ( $X_{16}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้าที่ไม่สนใจในความสะดวกสบายของสถานที่ทำการของธนาคารจะมีแนวโน้มพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.13.75 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าที่ไม่สนใจในความสะดวกสบายของสถานที่ทำการของธนาคารแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 13.75 เปอร์เซ็นต์

อายุของลูกค้าธนาคาร ( $X_2$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปจะมีแนวโน้มพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.1328 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 13.28 เปอร์เซ็นต์

ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ( $X_{29}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นปัญหาและธนาคารต้องแก้ไขจะมีแนวโน้มพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.1313 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นปัญหาและธนาคารต้องแก้ไขแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 13.13 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นธนาคารจะต้องให้พนักงานเตรียมความพร้อมก่อนที่ธนาคารเปิดทำการเสมอ

สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ( $X_{22}$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในสถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการจะมีแนวโน้มพึงพอใจในบริการของธนาคาร เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ 0.1026 สามารถอธิบายได้ว่าถ้าลูกค้าได้รับคำแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินแล้วโอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 10.26 เปอร์เซ็นต์

การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ( $X_9$ ) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ หากลูกค้าเห็นว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่มีผลต่อความพึงพอใจจะมีแนวโน้มพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจจากค่า Marginal effect มีค่าเท่ากับ -0.0937 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าเห็นว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่มีผลต่อความพึงพอใจแล้วโอกาสที่ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 9.37 เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variables	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-0.8154	1.7872	-0.456	0.6482
X <sub>1</sub>	-0.1588	0.2599	-0.611	0.5411
X <sub>2</sub>	-0.7144	0.3978	-1.796*	0.0725
X <sub>3</sub>	-1.2904	0.3188	-4.047***	0.0001
X <sub>4</sub>	0.2133	0.3243	0.658	0.5108
X <sub>5</sub>	-0.9877	0.3222	-3.065***	0.0022
X <sub>6</sub>	-0.0735	0.3056	-0.241	0.8099
X <sub>7</sub>	0.1262	0.4892	0.258	0.7964
X <sub>8</sub>	0.3841	0.7937	0.484	0.6285
X <sub>9</sub>	-0.6423	0.3647	-1.761*	0.0782
X <sub>10</sub>	1.1322	0.5470	2.070**	0.0385
X <sub>11</sub>	1.1899	0.9377	1.269	0.2045
X <sub>12</sub>	0.6401	0.6899	0.928	0.3535
X <sub>13</sub>	-1.3882	0.7812	-1.777*	0.0756
X <sub>14</sub>	-0.1563	0.7909	-0.198	0.8434
X <sub>15</sub>	0.5481	0.5897	0.929	0.3526
X <sub>16</sub>	-1.1463	0.8311	-1.379	0.1678
X <sub>17</sub>	-0.0268	0.7382	-0.036	0.9710
X <sub>18</sub>	1.0992	0.4619	2.380**	0.0173
X <sub>19</sub>	1.3641	0.9474	1.440	0.1499
X <sub>20</sub>	-3.1561	1.3416	-2.352**	0.0187
X <sub>21</sub>	0.7390	0.5335	1.385	0.1660
X <sub>22</sub>	0.5688	0.2735	2.080**	0.0375
X <sub>23</sub>	-0.6996	0.9823	-0.712	0.4763
X <sub>24</sub>	2.1632	0.7982	2.710***	0.0067
X <sub>25</sub>	0.2416	0.3581	0.675	0.4999
X <sub>26</sub>	0.9882	0.6616	1.494	0.1353
X <sub>27</sub>	-0.3975	0.3355	-1.185	0.2361
X <sub>28</sub>	2.6608	0.7353	3.619***	0.0003
X <sub>29</sub>	-0.7023	0.3406	-2.062**	0.0392
X <sub>30</sub>	-1.5092	0.5184	-2.911***	0.0036

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01  
 \*\* Significant at 0.05  
 \* Significant at 0.10

Log likelihood function -236.1655  
 Restricted Log likelihood -305.0744  
 Chi – squared 137.8178  
 McFadden R<sup>2</sup> 0.2258  
 Accuracy of prediction 80.08%



ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Marginal effects

Variables	Marginal effects			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-0.1364	0.3010	-0.453	0.6502
X <sub>1</sub>	-0.0268	0.0440	-0.608	0.5432
X <sub>2</sub>	-0.1328	0.0804	-1.653*	0.0984
X <sub>3</sub>	-0.2321	0.5900	-3.935***	0.0001
X <sub>4</sub>	0.0345	0.0507	0.681	0.4958
X <sub>5</sub>	-0.1516	0.0445	-3.405***	0.0007
X <sub>6</sub>	-0.0123	0.0509	-0.241	0.8093
X <sub>7</sub>	0.0218	0.0872	0.250	0.8025
X <sub>8</sub>	0.0708	0.1597	0.444	0.6573
X <sub>9</sub>	-0.0937	0.0456	-2.056**	0.0398
X <sub>10</sub>	0.2380	0.1315	1.810*	0.0703
X <sub>11</sub>	0.2547	0.2318	1.099	0.2718
X <sub>12</sub>	0.1247	0.1517	0.822	0.4108
X <sub>13</sub>	-0.1554	0.0527	-2.951*	0.0032
X <sub>14</sub>	-0.0250	0.1213	-0.207	0.8363
X <sub>15</sub>	0.1043	0.1249	0.835	0.4035
X <sub>16</sub>	-0.1375	0.0669	-2.055**	0.0399
X <sub>17</sub>	-0.0045	0.1218	-0.037	0.9708
X <sub>18</sub>	0.2283	0.1105	2.067**	0.0387
X <sub>19</sub>	0.2982	0.2352	1.268	0.2049
X <sub>20</sub>	-0.2077	0.02961	-7.723***	0.0000
X <sub>21</sub>	0.1458	0.1199	1.216	0.2239
X <sub>22</sub>	0.1026	0.0526	1.950**	0.0512
X <sub>23</sub>	-0.0952	0.1047	-0.909	0.3631
X <sub>24</sub>	0.4854	0.1702	2.852**	0.0043
X <sub>25</sub>	0.0425	0.0661	0.643	0.5200
X <sub>26</sub>	0.2047	0.1582	1.294	0.1957
X <sub>27</sub>	-0.0708	0.0633	-1.119	0.2632
X <sub>28</sub>	0.2436	0.0335	7.267***	0.0000
X <sub>29</sub>	-0.1313	0.0698	-1.881*	0.0599
X <sub>30</sub>	-0.3180	0.1212	-2.622***	0.0087

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

\* Significant at 0.10

#### 4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

จากการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่างๆของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย พบว่า ปัญหาในการให้บริการของพนักงานในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรวดเร็วความขยันขันแข็งในการทำงาน การตรงต่อเวลา ความสนใจในการให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ปัญหาของระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ ปัญหาขั้นตอนการกรอกเอกสาร และปัญหาเอกสารการให้คำแนะนำต่อการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง จากระดับปัญหาที่สำรวจแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีคุณภาพและอยู่ในใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการตลอดไป

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับของปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ	ระดับของปัญหา						WMS	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	75 (14.23)	174 (33.02)	121 (22.96)	77 (14.61)	80 (15.18)	527 (100.00)	3.17	ปานกลาง
2. ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน	69 (13.09)	182 (34.54)	112 (21.25)	91 (17.27)	73 (13.85)	527 (100.00)	3.16	ปานกลาง
3. การตรงต่อเวลาของพนักงาน	80 (15.18)	174 (33.02)	108 (20.49)	93 (17.65)	72 (13.66)	527 (100.00)	3.18	ปานกลาง
4. ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ	86 (16.32)	166 (31.50)	120 (22.77)	94 (17.84)	61 (11.57)	527 (100.00)	3.23	ปานกลาง
5. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	87 (16.51)	170 (32.26)	105 (19.92)	90 (17.08)	75 (14.23)	527 (100.00)	3.20	ปานกลาง
6. ระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ	65 (12.33)	129 (24.48)	157 (29.79)	107 (20.30)	69 (13.09)	527 (100.00)	3.03	ปานกลาง
7. ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ	72 (13.66)	152 (28.84)	122 (23.15)	108 (20.49)	73 (13.85)	527 (100.00)	3.08	ปานกลาง
8. เอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ	70 (13.28)	155 (29.40)	126 (23.91)	99 (18.79)	77 (14.61)	527 (100.00)	3.08	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ