

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจะจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และร้อยละ

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

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อสถานประกอบการโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

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

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ และ คำนวณน้ำหนักเฉลี่ย (weight mean score: WMS)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	232	46.40
หญิง	268	53.60
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.60 และ 46.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 20 ปี	114	22.80
ช่วงอายุ 21 – 30 ปี	199	39.80
ช่วงอายุ 31 – 40 ปี	107	21.40
41 ปี ขึ้นไป	80	16.00
รวม	500	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมามีช่วงอายุไม่เกิน 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 22.80 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.40 และ ช่วงอายุ 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	245	49.00
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	255	51.00
รวม	500	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมากกว่ามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.00 และ 49.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	14.60
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	177	35.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	129	25.80
อื่นๆ	121	24.20
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ (1)รับจ้างทั่วไป 9 คน (2)ขับรถ 2 คน (3)ทำไร่ทำสวน 4 คน และ (4)นักศึกษา 106 คน

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.80 และเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000.- บาท	145	29.00
5,001 – 10,000.- บาท	213	42.60
10,001 – 15,000.- บาท	54	10.80
15,001 บาท ขึ้นไป	88	17.60
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000.- บาท คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.60 และมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000.- บาท คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 สถานภาพสมรสของผู้ตอบสอบถาม

สถานภาพสมรส	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	285	57.00
สมรส	185	37.00
หย่า	16	3.20
หม้าย	14	2.80
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสเป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา มีสถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 37.00 และ มีสถานภาพการสมรสหย่า คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อยู่

ประเภทของผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ	ใช้บริการ	รวม
ฝาก/ถอน/โอนเงิน	120 (24.00)	380 (76.00)	500 (100.00)
ฝากประจำ/กองทุน	455 (91.00)	55 (11.00)	500 (100.00)
เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต	436 (87.20)	64 (12.80)	500 (100.00)
ประกันชีวิต/ประกันภัย	495 (99.00)	5 (1.00)	500 (100.00)

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน จะใช้บริการของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 76.00 ส่วนผลิตภัณฑ์ด้านฝากประจำ/กองทุน เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต และประกันชีวิต/ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 11.00 12.80 และ 1.00 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ ได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ

ความพึงพอใจด้านความสะดวกต่าง ๆ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	รวม
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร	404 (80.80)	96 (19.20)	500 (100.00)
2. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้บริการตามคิว	474 (94.80)	26 (5.20)	500 (100.00)
3. เวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่	472 (94.40)	28 (5.60)	500 (100.00)
4. คุณภาพการให้บริการของธนาคาร	434 (86.80)	66 (13.20)	500 (100.00)
5. การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่แสดงออกความเป็นมิตร	450 (90.00)	50 (10.00)	500 (100.00)
6. ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคาร	459 (91.80)	41 (8.20)	500 (100.00)
7. การรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร	454 (90.80)	46 (9.20)	500 (100.00)
8. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ และการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร	468 (93.60)	32 (6.40)	500 (100.00)
9. ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ	457 (91.40)	43 (8.60)	500 (100.00)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านความสะดวกต่าง ๆ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	รวม
10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร	469 (93.80)	31 (6.20)	500 (100.00)
11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่	486 (97.20)	14 (2.80)	500 (100.00)
12. มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	424 (84.80)	76 (15.20)	500 (100.00)

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

ที่มา : จากการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ พบว่า ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ส่วนลูกค้ามีความพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 80.80 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 12 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 95 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 ถึงร้อยละ 95 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ (1)การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้บริการตามคิว (2)เวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (3)การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่แสดงออกความเป็นมิตร (4)ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคาร (5) การรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร (6)ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร (7) ความสะอาดสะอ้านสบายของสถานที่ให้บริการ และ(8)ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร และมีความพึงพอใจในบริการที่มีน้อยกว่าร้อยละ 90 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ (1)ความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร (2)คุณภาพการให้บริการของธนาคาร และ(3)มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

4.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ

ตารางที่ 4.9 แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ

ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	รวม
1. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	495 (99.00)	5 (1.00)	500 (100.00)
2. ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ	469 (93.80)	31 (6.20)	500 (100.00)
3. สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ	172 (34.40)	328 (65.60)	500 (100.00)
4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	489 (97.80)	11 (2.20)	500 (100.00)
5. การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ	485 (97.00)	15 (3.00)	500 (100.00)
6. ความสะดวกสบายของสถานที่	488 (97.60)	12 (2.40)	500 (100.00)
7. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา	198 (39.60)	302 (60.40)	500 (100.00)

จากการสำรวจความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ พบว่า ลูกค้ำมีความพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 99.00 ส่วนลูกค้ำมีความพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34.40 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการทั้ง 7 ด้าน พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1)ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (2)ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ (3)การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ และ(4)ความสะดวกสบายของสถานที่ และลูกค้ำมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ถึงร้อยละ 95 เพียง 1 ด้าน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ และลูกค้ำมีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 40 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1)สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ และ(2)ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา

4.4 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิท โดยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาความน่าจะเป็น (Probability) ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) จำกัด สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้โปรแกรม LIMDEP ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimates

Variable	Maximum Likelihood Estimates			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob.
Constant	-20.3854	2.5531	-7.984	0.0000
SEX	0.2113	0.4281	0.494	0.6215
AGE	1.4140	0.6037	2.342**	0.0192
ED	0.9682	0.4436	2.182**	0.0291
OC	0.1123	0.4624	0.243	0.8080
INC	0.4489	0.4614	0.973	0.3305
MS	1.0064	0.5328	1.889*	0.0589
DOM	-0.3306	0.5292	-0.625	0.5322
X ₁	3.3172	0.5371	6.175***	0.0000
X ₂	1.5297	0.6849	2.233**	0.0255
X ₃	2.0567	0.5197	3.957***	0.0001
X ₄	3.1844	0.6663	4.779***	0.0000
X ₅	3.4380	0.6534	5.261***	0.0000
X ₆	3.4328	0.6505	5.277***	0.0000
X ₇	3.4879	0.7298	4.779***	0.0000
X ₈	4.4497	0.6303	7.060***	0.0000

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** Significant at 0.01

** Significant at 0.05

* Significant at 0.10

Log likelihood function -75.3863

Restricted Log likelihood -272.0323

Chi – squared 393.2918

McFadden R² 0.7228

Accuracy of prediction 93.00%

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effects

Variable	Marginal Effects			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob.
Constant	-0.7765	0.2391	-3.248	0.0012
SEX	0.0080	0.0163	0.490	0.6240
AGE	0.0395	0.0179	2.198**	0.0280
ED	0.0376	0.0218	1.727*	0.0841
OC	0.0042	0.0171	0.246	0.8061
INC	0.0166	0.0171	0.971	0.3316
MS	0.0422	0.0264	1.595	0.1108
DOM	-0.0116	0.0176	-0.661	0.5085
X ₁	0.3546	0.0789	4.494***	0.0000
X ₂	0.1130	0.0762	1.483	0.1381
X ₃	0.1670	0.0662	2.521**	0.0117
X ₄	0.4037	0.1483	2.721***	0.0065
X ₅	0.4545	0.1380	3.294***	0.0010
X ₆	0.4579	0.1267	3.611***	0.0003
X ₇	0.4890	0.1561	3.132***	0.0017
X ₈	0.6220	0.0914	6.804***	0.0000

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** Significant at 0.01

** Significant at 0.05

* Significant at 0.10

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -75.3863 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -272.0323 ค่า Chi-squared เท่ากับ 393.2918 ค่า McFadden R² เท่ากับ 0.7228 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 93.00 เปอร์เซ็นต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) จำกัด สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถอธิบายจากตัวแปรที่เรียงจากสำคัญมากที่สุดไปน้อยสุดได้ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (X_8) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ที่มีค่าเท่ากับ 0.6220 ซึ่งสามารถอธิบายได้หากลูกค้ามีความพอใจการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารแล้ว ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 62.20 เปอร์เซ็นต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ สรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสุด

ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร (X_7) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.4890 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความพอใจความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคารแล้ว ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 48.90 เปอร์เซ็นต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ สรุปได้ว่าความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา

ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ (X_6) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.4579 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความพอใจความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 45.79 เปอร์เซ็นต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

การรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร (X_5) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.4545 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความพอใจการรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 45.45 เปอร์เซ็นต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคาร (X_4) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.4037 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความพอใจขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคาร ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 40.37 เปอร์เซ็นต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

ความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร (X_3) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.3546 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความพอใจความ

รวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 35.46 เปอร์เซ็นต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

คุณภาพการให้บริการของธนาคาร (X_3) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีความพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1670 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความพอใจคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 16.70 เปอร์เซ็นต์ ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$

ช่วงอายุ 31 – 40 ปี (AGE) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่อายุกลุ่มนี้ มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0395 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากเป็นลูกค้าที่มีอายุในกลุ่มนี้ ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 3.95 เปอร์เซ็นต์ ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$

ระดับการศึกษา (ED) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีการศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และเมื่อพิจารณาจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0376 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากเป็นลูกค้าที่มีการศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรี ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 3.76 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับลูกค้าที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.10$

4.5 ปัญหาในการให้บริการของธนาคารในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร

ปัญหาในการให้บริการของ ธนาคาร	ระดับของปัญหา				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	คะแนนเฉลี่ย
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่	200 (40.00)	194 (38.80)	106 (21.20)	500 (100.00)	2.19
2. ความรวดเร็ว ความขยัน ขันแข็งในการทำงาน	182 (36.40)	227 (45.40)	91 (18.20)	500 (100.00)	2.18
3. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	190 (38.00)	221 (44.20)	89 (17.80)	500 (100.00)	2.20
4. ความสนใจและให้ ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ	188 (37.60)	218 (43.60)	94 (18.80)	500 (100.00)	2.19
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ	200 (40.00)	211 (42.20)	89 (17.80)	500 (100.00)	2.22
6. ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้ บริการ	163 (32.60)	238 (47.60)	99 (19.80)	500 (100.00)	2.13
7. ขั้นตอนการกรอกเอกสาร และการดำเนินการ	177 (35.40)	234 (46.80)	89 (17.80)	500 (100.00)	2.18
8. เอกสารหรือคำแนะนำในการ บริการ	188 (37.60)	210 (42.00)	102 (20.40)	500 (100.00)	2.17

จากการศึกษาสภาพปัญหาของธนาคารในความคิดเห็นหรือมุมมองของผู้ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ (40.00) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ ร้อยละ (47.60) ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ร้อยละ (46.80) ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน ร้อยละ (45.40) การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ (44.20) ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้

มาใช้บริการ ร้อยละ (43.60) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ร้อยละ (42.20) และ เอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ ร้อยละ (42.00) ตามลำดับ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวเมื่อพิจารณาถึงระดับปัญหาโดยใช้เกณฑ์การตัดสินใจค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากที่สุด ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.22 รองลงมา ได้แก่ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.20 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และความสนใจในการให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.19 ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน และขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.18 เอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.17 และระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.13 ตามลำดับ