

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรค ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจะจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 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

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างถึงเพศของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นว่าเป็นเพศหญิงจำนวน 301 ราย เป็นเพศชายจำนวน 199 ราย เพศหญิงจะให้ความสนใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 60.20 และเพศชายใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 39.80 ตามตาราง ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	199	39.80
หญิง	301	60.20
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.2 อายุ

จากการศึกษาถึงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จะอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมามีช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 21-30 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.40 ช่วงอายุเกิน 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.40 และช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	43	8.60
21-30 ปี	92	18.40
31-40 ปี	198	39.60
41-50 ปี	115	23.00
51 ปี ขึ้นไป	52	10.40
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปให้ความสนใจในการใช้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี โดยผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 76.20 และผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 23.80 ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	119	23.80
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	381	76.20
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.4 อาชีพ

เมื่อศึกษาถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมามีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.00 อาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.60 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
รับราชการ	75	15.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	95	19.00
พนักงานบริษัทเอกชน	118	23.60
ลูกจ้าง	78	15.60
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	134	26.80
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.5 รายได้

เมื่อศึกษาถึงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ในช่วงรายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.80 ช่วงรายได้ 20,001-30,00 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.00 ช่วงรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงรายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.80 รายได้มากกว่า 50,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.40 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,00 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	30	6.00
10,001-20,000 บาท	75	15.00
20,001-30,000 บาท	85	17.00
30,001-40,000 บาท	194	38.80
40,001-50,000 บาท	64	12.80
50,001 บาท ขึ้นไป	52	10.40
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.6 สถานภาพการสมรส

เมื่อศึกษาถึงสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.60 ซึ่งธนาคารจะต้องให้ความสนใจต่อกลุ่มที่มีสถานภาพที่สมรสแล้ว รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.20 และมีสถานภาพการสมรสหย่า / หม้าย คิดเป็นร้อยละ 12.20 ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพสมรส	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	171	34.20
สมรส	268	53.60
หย่า / หม้าย	61	12.20
รวม	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.7 ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ใช้อยู่

เมื่อศึกษาถึงประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ใช้อยู่ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน จะใช้บริการของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ด้าน ฝากประจำ/กองทุนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมา ใช้ผลิตภัณฑ์ ฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 30.60 ส่วนเงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างใช้อยู่

ประเภทของผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ (ราย)	ใช้บริการ (ราย)	รวม (ราย)
ฝาก/ถอน/โอนเงิน	183 (30.60)	317 (63.40)	500 (100.00)
ฝากประจำ/กองทุน	208 (41.60)	292 (58.40)	500 (100.00)
เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต	109 (21.80)	391 (78.20)	500 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

4.2 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ ได้ผล ดังนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ พบว่า ลูกค้ำมีความพอใจมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการเลือกใช้บริการของอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของธนาคารกสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 93.00 ส่วนลูกค้ำมีความพอใจน้อยที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 35.80 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 16 ด้าน ลูกค้ำมีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการเลือกใช้บริการของ อิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของธนาคาร ความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ (1) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความรวดเร็วต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ (2) เมื่อมีความเชื่อมั่นในระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบมีปัญหา (3) เมื่อมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร (4) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสม่ำเสมอของการเปิดบริการ (5) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของระบบการทำงานทำงานของอิเล็กทรอนิกส์ (6) เมื่อมีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และที่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จำนวน 9 ด้าน คือ (1) เมื่อมีความเชื่อมั่นในการทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (2) เมื่อมีความเชื่อมั่นในขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการ (3) เมื่อมี

ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (4) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสะอาดสบายของสถานที่ (5) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (6) เมื่อมีความต้องการจำนวนเงินที่มากกว่าข้อกำหนดในการทำธุรกรรมผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร (7) ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (8) จำนวนสถานที่ให้บริการของธนาคาร และ (9) ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	รวม (ราย)
1. เมื่อมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการเลือกใช้บริการของ K-Lobby ของธนาคาร	465 (93.00)	35 (7.00)	500 (100.00)
2. เมื่อมีความเชื่อมั่นในความรวดเร็วต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ	406 (81.20)	94 (18.80)	500 (100.00)
3. เมื่อมีความเชื่อมั่นในระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบมีปัญหา	418 (83.60)	82 (16.40)	500 (100.00)
4. เมื่อมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร	406 (81.20)	94 (18.80)	500 (100.00)
5. เมื่อมีความเชื่อมั่นในการทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย	387 (77.40)	113 (22.60)	500 (100.00)
6. เมื่อมีความเชื่อมั่นในขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการ	383 (76.60)	117 (23.40)	500 (100.00)
7. เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสม่ำเสมอของการเปิดบริการ	409 (81.80)	91 (18.20)	500 (100.00)
8. เมื่อมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	367 (73.40)	133 (26.60)	500 (100.00)
9. เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสะอาดสบายของสถานที่	389 (77.80)	111 (22.20)	500 (100.00)
10. เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	386 (77.20)	114 (22.80)	500 (100.00)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	รวม (ราย)
11.เมื่อมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของระบบการทำงานทำงานของอิเล็กทรอนิกส์	417 (83.40)	83 (16.60)	500 (100.00)
12.เมื่อมีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	428 (85.60)	72 (14.40)	500 (100.00)
13.เมื่อมีความต้องการจำนวนเงินที่มากกว่าข้อกำหนดในการทำธุรกรรมผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	270 (54.00)	230 (46.00)	500 (100.00)
14.ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	249 (49.80)	251 (50.20)	500 (100.00)
15.จำนวนสถานที่ให้บริการของธนาคาร	375 (75.00)	125 (25.00)	500 (100.00)
16.ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า	179 (35.80)	321 (64.20)	500 (100.00)
17. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	449 (89.80)	51 (10.20)	500 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

4.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ

จากการสำรวจความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย พบว่าลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 96.00 นั่นคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารมีความมั่นใจในความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนลูกค้ามีความพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 46.40 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการทั้ง 7 ด้าน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ (1) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 3 ด้าน คือ (1) ความสะอาดสบายของสถานที่ (2) การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่างๆ และ (3) ที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70 ถึงร้อยละ 80 จำนวน 1 ด้าน คือ (1) ทำเลที่ตั้งของสถานที่

ประกอบการ และลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 70 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา และ (2) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่

ตารางที่ 4.9 แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย

ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ	พึงพอใจ (ราย)	ไม่พึงพอใจ (ราย)	รวม (ราย)
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ	480 (96.00)	20 (4.00)	500 (100.00)
ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ	399 (79.80)	101 (20.2)	500 (100.00)
ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	232 (46.40)	268 (53.60)	500 (100.00)
ที่จอดรถที่จัดให้สำหรับลูกค้าใช้บริการ	407 (81.40)	93 (18.60)	500 (100.00)
การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่างๆ	414 (82.80)	86 (17.20)	500 (100.00)
ความสะดวกสบายของสถานที่	421 (84.20)	79 (15.80)	500 (100.00)
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา	321 (64.20)	179 (35.80)	500 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

4.4 การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ซึ่งใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาความน่าจะเป็น (Probability) ของปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ใช้บริการ ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในทุก ด้าน โดยสามารถแสดงผลตามตาราง ที่ 4.10 และ 4.11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimates			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-17.960355	2.375113	-7.5620	0.0000
X ₁	0.282030	0.351252	0.8030	0.4220
X ₂	-0.006637	0.018895	-0.3510	0.7254
X ₃	-0.669574	0.457097	-1.4650	0.1430
X ₄	0.308621	0.357169	0.8640	0.3875
X ₅	-0.601177	0.452513	-1.3290	0.1840
X ₆	0.609632	0.357900	1.7030*	0.0885
X ₇	0.121013	0.352245	0.3440	0.7312
X ₈	1.767631	0.665053	2.6580***	0.0079
X ₉	3.854449	0.641575	6.0080***	0.0000
X ₁₀	4.672908	0.702684	6.6500***	0.0000
X ₁₁	3.248668	0.763697	4.2540***	0.0000
X ₁₂	3.010709	0.723166	4.1630***	0.0000
X ₁₃	1.871795	0.413526	4.5260***	0.0000
X ₁₄	1.495458	0.509350	2.9360***	0.0033
X ₁₅	0.205000	1.232237	0.1660	0.8679
X ₁₆	1.137322	0.503480	2.2590**	0.0239
X ₁₇	1.449310	0.369741	3.9200***	0.0001

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

Log likelihood function -127.3159
 Restricted Log likelihood -346.5376
 Chi – squared 438.4433
 McFadden R² 0.6326
 Accuracy of prediction 89.00%

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect

Variable	Marginal effect			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-3.578497	0.368618	-9.7080	0.0000
X ₁	0.056877	0.071731	0.7930	0.4278
X ₂	-0.001322	0.003772	-0.3510	0.7259
X ₃	-0.122306	0.075388	-1.6220	0.1047
X ₄	0.063383	0.074785	0.8480	0.3967
X ₅	-0.107144	0.072531	-1.4770	0.1396
X ₆	0.119915	0.070351	1.7050*	0.0883
X ₇	0.024284	0.070983	0.3420	0.7323
X ₈	0.256504	0.066228	3.8730***	0.0001
X ₉	0.456269	0.053933	8.4600***	0.0000
X ₁₀	0.506737	0.050699	9.9950***	0.0000
X ₁₁	0.647278	0.143819	4.5010***	0.0000
X ₁₂	0.340836	0.055359	6.1570***	0.0000
X ₁₃	0.362429	0.079353	4.5670***	0.0000
X ₁₄	0.315809	0.101916	3.0990***	0.0019
X ₁₅	0.039068	0.223373	0.1750	0.8612
X ₁₆	0.188305	0.072188	2.6090***	0.0091
X ₁₇	0.258924	0.064822	3.9940***	0.0001

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -127.3159 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -346.5376 ค่า Chi-squared เท่ากับ 438.4433 ค่า McFadden R² เท่ากับ 0.63261 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 89.00 เปอร์เซ็นต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ ความ

ถูกต้องของระบบการทำงานของอิเล็กทรอนิกส์ (X_{11}) ความสะดวกสบายของสถานที่ (X_{10}) การทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (X_9) ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (X_{13}) ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (X_{12}) ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า (X_{14}) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา (X_{17}) ระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบมีปัญหา (X_8) และ ที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ (X_{16}) ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ สถานภาพสมรสแล้ว (X_6) ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้โอกาสที่จะทำให้อูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอธิบายโดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้

ความถูกต้องของระบบการทำงานของอิเล็กทรอนิกส์ (X_{11}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือการที่ลูกค้าจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการแล้วระบบการทำงานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารถูกต้อง จะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.6472 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าที่มาใช้บริการที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ธนาคารแล้ว ได้รับการบริการที่ถูกต้องของระบบการทำงานแล้ว จะมีโอกาสได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นเท่ากับ 64.73 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยนี้มีผลกระทบที่รุนแรงมากกว่าปัจจัยตัวอื่นๆ ดังนั้นธนาคารจะต้องเร่งหาแนวทางการป้องกันแก้ปัญหาเรื่องความถูกต้องของระบบเพื่อให้อูกค้ากลุ่มนี้มีความพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

ความสะดวกสบายของสถานที่ (X_{10}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือลูกค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้สึกสะดวกสบายของสถานที่ที่มาใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเมื่อได้รับความสะดวกสบายใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.5067 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความรู้สึกสะดวกสบายในการใช้สถานที่แล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 50.67 เปอร์เซ็นต์

การทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (X_9) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าที่มีความเข้าใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแล้วมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.4562 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีความเข้าใจในระบบการให้บริการของธนาคารแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 45.63 เปอร์เซ็นต์

ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (X_{13}) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าที่พึงพอใจต่อข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3624 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าข้อจำกัดของชนิดธนบัตรในการใช้กับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นพนักงานธนาคารจะต้องเตรียมวิธีการแก้ปัญหาในข้อจำกัดดังกล่าว หากพนักงานสามารถทำให้ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อลูกค้าแล้ว จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารด้านอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอีก 36.24 เปอร์เซ็นต์

ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (X_{12}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์แล้วมีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.3408 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากพนักงานสามารถทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารแล้วทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้มากขึ้น ก็จะเป็นโอกาสที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น 34.08 เปอร์เซ็นต์

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า (X_{14}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยแล้วเห็นผลของธนาคารอื่นดีกว่าแล้ว ย่อมจะมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.3158 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าพอใจกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นมากกว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทยแล้ว โอกาสที่ลูกค้าเหล่านี้จะหันไปใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นเพิ่มขึ้น 31.58 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากลูกค้าย่อมมีสิทธิ์ที่จะเลือกใช้บริการที่ดีกว่าเสมอ

ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา (X_{17}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าได้รับความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขาของธนาคารกสิกรไทยแล้ว มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.2589 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าได้รับความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขาของธนาคารกสิกรไทยและจะส่งผลให้ลูกค้าใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 25.89 เปอร์เซ็นต์

ระยะเวลาที่ต้องรอต้อนรับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบมีปัญหา (X_8) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าได้รับการแก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็วเมื่อระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา โดยจากกลุ่มตัวอย่างของลูกค้ามีแนวโน้มที่จะพึง

พอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.2565 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ธนาคารทันทีเมื่อระบบของอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารมีปัญหา ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร โดยจะทำให้ลูกค้าใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 25.65 เปอร์เซ็นต์

ที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ (X_{10}) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือหากลูกค้าได้รับความสะดวกในที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่สาขาของธนาคารกสิกรไทยแล้ว มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.1883 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าได้รับความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาใช้บริการที่สาขาของธนาคารกสิกรไทยและจะส่งผลให้ลูกค้าใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 18.83 เปอร์เซ็นต์

สถานภาพสมรสแล้ว (X_6) จากการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และเมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.1199 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้ามีสถานภาพสมรสแล้ว โอกาสที่ลูกค้ากลุ่มนี้จะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 11.99 เปอร์เซ็นต์

4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาในด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ (K-Lobby) ของธนาคารได้ค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากับ 2.60 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาความเร็วในการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากับ 2.37 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาสามารถประหยัดเวลาในการใช้บริการ ได้ค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากับ 2.33 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ได้ค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากับ 2.40 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากับ 2.33 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ได้ค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากับ 2.47 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาเอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ ได้ค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากับ 2.67 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จากระดับปัญหาที่สำรวจแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่

มีคุณภาพในการให้บริการที่เต็มรูปแบบอย่างสมบูรณ์และอยู่ในใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการตลอดไป

ตารางที่ 4.12 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ปัญหาที่พบในการให้บริการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับของปัญหา						ค่าเฉลี่ย แบบถ่วง น้ำหนัก	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. จำนวนสาขาที่ให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ที่(K-Lobby) ของธนาคาร	9 (1.80)	43 (8.60)	225 (45.00)	183 (36.60)	40 (8.00)	500 (100.00)	2.60	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วของการใช้ บริการ	3 (0.60)	38 (7.60)	188 (37.60)	185 (37.00)	86 (17.20)	500 (100.00)	2.37	น้อย
3. สามารถประหยัดเวลาในการ ใช้บริการ	5 (1.00)	33 (6.60)	168 (33.60)	210 (42.00)	84 (16.80)	500 (100.00)	2.33	น้อย
4. ความสนใจและให้ ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ	6 (1.20)	37 (7.40)	187 (37.40)	193 (38.60)	77 (15.40)	500 (100.00)	2.40	น้อย
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ	8 (1.60)	28 (5.60)	181 (36.20)	188 (37.60)	95 (19.00)	500 (100.00)	2.33	น้อย
6. ระยะทางในการเดินทางมาใช้ บริการ	3 (0.60)	36 (7.20)	182 (36.40)	197 (39.40)	82 (16.40)	500 (100.00)	2.36	น้อย
7. ขั้นตอนการกรอกเอกสารและ การดำเนินการ	8 (1.60)	40 (8.00)	205 (41.00)	171 (34.20)	76 (15.20)	500 (100.00)	2.47	น้อย
เอกสารหรือคำแนะนำในการ บริการ	7 (1.40)	122 (24.40)	174 (34.80)	93 (18.60)	104 (20.80)	500 (100.00)	2.67	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย							2.44	น้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ