

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน
ผู้เขียน	นางสาวปทุมรัตน์ เชียงมูล
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รศ.ดร.ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ ประธานกรรมการ ผศ.ดร.นิสิต พันธมิตร กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 500 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์ Marginal Effects

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.80 อยู่ในระหว่างช่วงอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 36.40 มีการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.20 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ จะเป็นการใช้บริการฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และระยะเวลาการให้บริการกับธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้ามาแล้ว 2 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.80

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรม ซึ่งแบบจำลองที่ได้มีค่าความแม่นยำในการทำนายเท่ากับ 93.60 เปอร์เซนต์ จากการศึกษพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคมีผลต่อความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 81.70 ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ความรวดเร็ว

ในการบริการ จำนวนพนักงานสาขาที่ให้บริการในทุกช่องทาง และขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ บริการ มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 50.00 - 68.00 ในขณะที่ การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ของธนาคาร ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ/คำปรึกษาเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่นำเสนอเพิ่มเติม และสถานที่ จอครดที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 24.00 - 37.00 นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยในด้านความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา ความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงานสาขา ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ และระยะเวลาการใช้บริการกับธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน 1 - 2 ปี มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 14.00 - 19.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Customers Un Satisfaction with Services of Kasikorn Bank Public Company Limited at Industrial Estate Lumphun Branch
Author	Mrs. Patumrat Chiangmoon
Degree	Master of Arts (Political Economy)
Independent Study Advisory Committee	Assoc.Prof. Dr.Thanes Sriwichailamphan Chairperson Asst.Prof. Dr. Nisit Panthamit Member

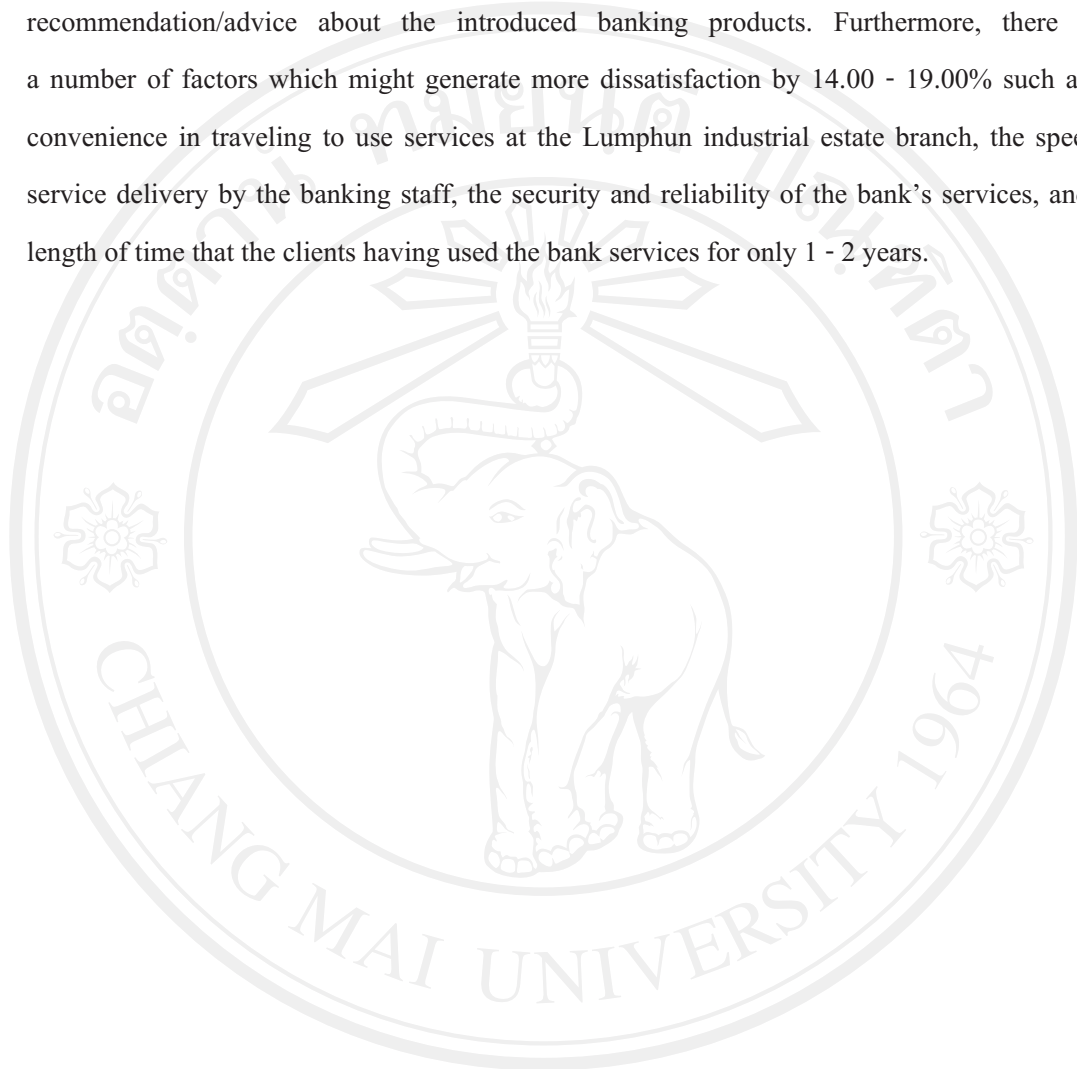
ABSTRACT

This research aims to study the clients' dissatisfaction with services provided by Lumphun industrial estate branch of Kasikorn Bank (Public Company Limited) as well as examine the problems and difficulties faced by such bank clients. Information was collected from 500 samples of the banking service users. The analysis was based on the results of descriptive statistics, Logit model application using Maximum likelihood estimates: MLE and marginal effects analysis techniques.

The findings revealed the majority of samples under study could be characterized as male (50.80%), 21 - 30 years old (36.40%), with bachelor's or higher degree education (46.00%), private business employer (32.00%), having monthly income under 10,000 baht (36.20%) single (49.00%), using deposit/withdrawal /money transfer services of the most often (64.50%), and having been the bank client for 2 - 3 years (33.80%).

The factors affecting the clients dissatisfaction with K-banking services of Lumphun industrial estate branch identified by the Logit model application had 93.60% predictive accuracy. It was found that the most important factor generating clients' dissatisfaction by 81.70% was equal treatments in service provision, followed by the factors concerning tidiness of physical environment, speed of service provision, number of banking staff in every service type and the procedure in service system which might contribute to the increase in clients' dissatisfaction by 50.00 - 68.00%, Factors which could increase the level of dissatisfaction in the range of 24 - 37%

included the availability of signs for various service units, public relation activities for the use of other banking products, knowledge and capability of bank workers concerning the recommendation/advice about the introduced banking products. Furthermore, there were a number of factors which might generate more dissatisfaction by 14.00 - 19.00% such as the convenience in traveling to use services at the Lumphun industrial estate branch, the speed of service delivery by the banking staff, the security and reliability of the bank's services, and the length of time that the clients having used the bank services for only 1 - 2 years.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved