

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 310 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 310 คน โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล (n=310)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	125	40.3
หญิง	185	59.7
รวม	310	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	67	21.6
30-40 ปี	136	43.9
41-50 ปี	71	22.9
มากกว่า 50 ปี	36	11.6
รวม	310	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล (n=310)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	112	36.1
สมรส	181	58.4
หย่า/หม้าย	17	5.5
รวม	310	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	34.5
ปริญญาตรี	178	57.4
สูงกว่าปริญญาตรี	25	8.1
รวม	310	100.0
ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจค้าส่ง	48	15.5
ธุรกิจค้าปลีก	77	24.8
ธุรกิจผลิต	57	18.4
ธุรกิจบริการ	92	29.7
ธุรกิจก่อสร้าง	36	11.6
รวม	310	100.0
ตำแหน่งหน้าที่ในกิจการ		
เจ้าของกิจการ	171	55.2
ผู้ถือหุ้น	49	15.8
หุ้นส่วน	47	15.2
ผู้บริหาร	40	12.8
ผู้จัดการ	3	1.0
รวม	310	100.0
รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน		
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	144	46.5
1,000,001-2,000,000 บาท	103	33.2
2,000,001-3,000,000 บาท	39	12.6
3,000,001-4,000,000 บาท	11	3.5
มากกว่า 4,000,000 บาท ขึ้นไป	13	4.2
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด อุบลราชธานีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และ เพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา คือ 41-50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาคือ โสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 โดยเป็นธุรกิจบริการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา คือ ธุรกิจ ค้าปลีก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา คือ ผู้ถือหุ้น จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนของกิจการต่ำกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ 1,000,001-2,000,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ตามลำดับ

4.2 คุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัด อุบลราชธานี โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผล การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคาร กสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	4.21	0.58	มากที่สุด	5
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.23	0.55	มากที่สุด	4
3. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.30	0.59	มากที่สุด	1
4. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.24	0.58	มากที่สุด	3
5. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.26	0.57	มากที่สุด	2
รวม	4.25	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การแปลผลคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.25) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.30) รองลงมา คือ ด้าน สิ่งสัมผัสได้ (\bar{X} =4.26) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (\bar{X} =4.24) ด้านการตอบสนองความต้องการ (\bar{X} =4.23) และด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (\bar{X} =4.21) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

เมื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของธุรกิจ	4.19	0.83	มาก	2
2. มีระบบและมาตรฐานการทำงานในระดับสากล	4.15	0.69	มาก	3
3. มีความมั่นคง และเชื่อถือได้ว่าธนาคารจะไม่มีปัญหาสภาพคล่องที่อาจเดือดร้อนมาถึงท่านในอนาคต	4.30	0.75	มากที่สุด	1
4. มีข้อมูลด้านธุรกิจหลากหลายประเภท และสามารถให้คำปรึกษาได้	4.19	0.67	มาก	2
รวม	4.21	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การแปลผลคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยภาพรวม ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อมีความมั่นคง และเชื่อถือได้ว่าธนาคารจะไม่มีปัญหาสภาพคล่องที่อาจเดือดร้อนมาถึงท่านในอนาคต ผู้ใช้บริการให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา คือ หัวข้อมีประเภทสินเชื่อหลากหลาย สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของธุรกิจ และมีข้อมูลด้านธุรกิจหลากหลายประเภท และสามารถให้คำปรึกษาได้ ($\bar{X}=4.19$) มีระบบและมาตรฐานการทำงานในระดับสากล ($\bar{X}=4.15$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคาร
กสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. ทราบผลการอนุมัติอย่างรวดเร็ว เมื่อส่งเอกสารประกอบครบถ้วน	4.28	0.72	มากที่สุด	2
2. ได้รับเงินโอนเข้าบัญชีอย่างรวดเร็ว หลังจากสินเชื่ออนุมัติ	4.17	0.68	มาก	3
3. มีบริการสอบถามข้อสงสัยทางโทรศัพท์ และสามารถติดต่อได้ง่าย	4.33	0.70	มากที่สุด	1
4. พนักงานบริการให้ความสะดวกและเต็มใจเข้าเยี่ยมสถานประกอบการเป็นประจำ	4.15	0.73	มาก	4
รวม	4.23	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การแปลผลคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวม ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อมีบริการสอบถามข้อสงสัยทางโทรศัพท์ และสามารถติดต่อได้ง่าย ผู้ใช้บริการให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) รองลงมา คือ หัวข้อทราบผลการอนุมัติอย่างรวดเร็ว เมื่อส่งเอกสารประกอบครบถ้วน ($\bar{X}=4.28$) ให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และได้รับเงินโอนเข้าบัญชีอย่างรวดเร็ว หลังจากสินเชื่ออนุมัติ ($\bar{X}=4.17$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคาร
กสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า	4.39	0.71	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความรู้และประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำในการใช้วงเงินสินเชื่อและด้านการเงินของธุรกิจของท่านได้ตรงประเด็น	4.23	0.72	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคาร
กสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจ (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
3. ธนาคารมีความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง และไม่เอาเปรียบลูกค้า	4.35	0.73	มากที่สุด	2
4. ธนาคารมีระบบป้องกัน และการรักษาความปลอดภัยมั่นใจได้	4.20	0.76	มาก	4
รวม	4.30	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การแปลผลคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อเจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) รองลงมา คือ ธนาคารมีความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง และไม่เอาเปรียบลูกค้า ($\bar{X}=4.35$) และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความรู้และประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำในการใช้วงเงินสินเชื่อและด้านการเงินของธุรกิจของท่านได้ตรงประเด็น ($\bar{X}=4.23$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคาร
กสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. มีการผ่อนผันหนี้ให้บางกรณี	4.32	0.73	มากที่สุด	1
2. พนักงานบริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้า	4.25	0.70	มากที่สุด	3
3. มีนโยบายยกเว้นค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้และค่าอากรแสตมป์	4.28	0.76	มากที่สุด	2
4. ธนาคารให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน โดยตระหนักถึงปัญหาของลูกค้า	4.13	0.79	มาก	4
รวม	4.24	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การแปลผลคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อมีการผ่อนผันหนี้ให้บางกรณี ให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) รองลงมา คือ มีนโยบายยกเว้นค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้และค่าอากรแสตมป์ ($\bar{X}=4.28$) และพนักงานบริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X}=4.25$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. ข้อเสนอและเงื่อนไขของบริการสินเชื่อน่าสนใจ	4.24	0.75	มากที่สุด	3
2. มีสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และป้ายโฆษณา สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย	4.18	0.70	มาก	4
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากพนักงานของธนาคาร จดหมาย และอีเมลล์ เพื่อแจ้งให้ท่านทราบอย่างต่อเนื่อง	4.34	0.68	มากที่สุด	1
4. ใบแจ้งยอด (Statement) มีเนื้อหา กระชับ ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	4.30	0.75	มากที่สุด	2
รวม	4.26	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การแปลผลคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากพนักงานของธนาคาร จดหมาย และอีเมลล์ เพื่อแจ้งให้ท่านทราบอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการให้คุณภาพการบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) รองลงมา คือ ใบแจ้งยอด (Statement) มีเนื้อหากระชับ ครบถ้วนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.30$) และข้อเสนอและเงื่อนไขของบริการสินเชื่อน่าสนใจ ($\bar{X}=4.24$) โดยให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4.3 ความจงรักภักดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี

ความจงรักภักดี	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. การบอกต่อ	4.24	0.62	มากที่สุด	1
2. การใช้บริการซ้ำ	4.19	0.67	มาก	2
3. การปกป้อง	3.83	0.70	มาก	3
รวม	4.08	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การแปลผลความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การแปลผลด้านการบอกต่อ ผู้ใช้บริการให้ค่าคะแนนสูงสุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) รองลงมา คือ การใช้บริการซ้ำ ($\bar{X}=4.19$) และการปกป้อง ($\bar{X}=3.83$) โดยให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เมื่อศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี การบอกต่อ

ด้านการบอกต่อ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. เมื่อได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการใหม่ของธนาคาร จะเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ	4.36	0.76	มากที่สุด	1
2. แนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร	4.19	0.73	มาก	3
3. ได้พูดกระตุ้นให้บุคคลอื่น มาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.78	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี การบอกต่อ (ต่อ)

ด้านการบอกต่อ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
4. ได้พูดแนะนำบุคคลอื่น ให้มาใช้ บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารใน อัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น	4.14	0.72	มาก	4
รวม	4.24	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การแปลผลความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบอกต่อ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการให้ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อเมื่อได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการใหม่ของธนาคาร จะเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ผู้ใช้บริการให้ค่าคะแนนสูงสุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$) รองลงมา คือ หัวข้อได้พูดกระตุ้นให้บุคคลอื่น มาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.28$) ให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด และแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร ($\bar{X}=4.19$) โดยให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี การใช้บริการซ้ำ

ด้านการใช้บริการซ้ำ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. หากท่านต้องการทำธุรกรรม หรือซื้อ ผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติม เลือกใช้บริการของ ธนาคารเป็นอันดับแรก	4.30	0.77	มากที่สุด	2
2. ใช้บริการหรือทำธุรกรรมอื่น ๆ ของ ธนาคาร แม้ว่าจะมีค่าบริการที่สูงกว่า	4.05	0.80	มาก	4
3. ใช้บริการ หรือทำธุรกรรมหลายประเภท กับธนาคาร	4.31	0.80	มากที่สุด	1
4. ใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทใน เครือของธนาคารเสมอ เช่น การซื้อประกัน ชีวิตผ่านธนาคาร	4.08	0.83	มาก	3
รวม	4.19	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การแปลผลความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการใช้บริการซ้ำ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการให้ค่าคะแนนความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อใช้บริการ หรือทำธุรกรรมหลายประเภทกับธนาคาร ให้คะแนนสูงสุด โดยให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.31$) รองลงมาคือ หัวข้อหากท่านต้องการทำธุรกรรม หรือซื้อผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติม เลือกใช้บริการของธนาคารเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.30$) ผู้ใช้บริการให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด และใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือของธนาคารเสมอ เช่น การซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคาร ($\bar{X}=4.08$) โดยให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี การปกป้อง

ด้านการปกป้อง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล	อันดับ
1. ได้ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนธนาคารเมื่อทราบว่าข้อมูลผิดพลาด	4.23	0.80	มากที่สุด	2
2. ใช้บริการของธนาคารเพียงแห่งเดียว	3.95	0.93	มาก	3
3. ตั้งใจที่จะใช้บริการ หรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แม้ว่าจะได้รับการชักชวนจากธนาคารอื่น	4.25	0.77	มากที่สุด	1
4. ได้ปกป้อง ตอบโต้ ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนธนาคาร เมื่อมีผู้ให้ข้อมูลบิดเบือน	2.88	0.66	ปานกลาง	4
รวม	3.83	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การแปลผลความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการปกป้อง โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อตั้งใจที่จะใช้บริการ หรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แม้ว่าจะได้รับการชักชวนจากธนาคารอื่น ให้ค่าคะแนนสูงสุด โดยให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) รองลงมาคือ หัวข้อได้ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนธนาคารเมื่อทราบว่าข้อมูลผิดพลาด ($\bar{X}=4.23$) ให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด และใช้บริการของธนาคารเพียงแห่งเดียว ($\bar{X}=3.95$) โดยให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's

Correlation Coefficient Analysis) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิเคราะห์แสดงข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี

ตัวแปร	ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองความต้องการ	ด้านการให้ความมั่นใจ	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ความจงรักภักดี
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	1					
ด้านการตอบสนองความต้องการ	0.77**	1				
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.67**	0.71**	1			
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	0.55**	0.55**	0.62**	1		
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	0.55**	0.51**	0.59**	0.75**	1	
ความจงรักภักดี	0.50**	0.45**	0.43**	0.66**	0.65**	1
ค่าเฉลี่ย (X)	4.21	4.23	4.30	4.24	4.26	4.08
SD	0.58	0.55	0.59	0.58	0.57	0.56

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า คุณภาพการให้บริการทุก ๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี สูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.66$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($r = 0.65$) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ($r = 0.50$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($r = 0.45$) และด้านการให้ความมั่นใจ ($r = 0.43$) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.83	0.20		4.07	0.00**		
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	0.16	0.07	0.16	2.45	0.02*	0.36	2.76
ด้านการตอบสนองความต้องการ	0.04	0.07	0.04	0.57	0.57	0.34	2.96
ด้านการให้ความมั่นใจ	-0.13	0.06	-0.14	-2.14	0.03*	0.39	2.54
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	0.38	0.06	0.39	5.95	0.00**	0.38	2.63
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	0.32	0.06	0.33	5.12	0.00**	0.40	2.51
R ² = 0.51, Adj R ² = 0.50, F=62.78, Sig.= 0.00**							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการมีค่า Tolerance มากกว่า 0.19 แสดงว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน เป็นอิสระต่อกัน ส่วนค่า Variance inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.30 หมายความว่า ตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ไม่สูงมากเกินไป โดยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.34-0.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 และมีค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.51-2.96 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.30 จึงยอมรับตัวแปรอิสระเหล่านี้

ส่วนผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า มีค่า F เท่ากับ 62.78 และค่า Sig เท่ากับ 0.00** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งแสดงว่า ความแปรปรวนของข้อมูล มีความแปรปรวนเท่ากัน โดยค่าความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการจะพิจารณาได้จากค่า Adjusted R แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับร้อยละ 50 หมายความว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปพยากรณ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าได้ ร้อยละ 50 ส่วนอีกร้อยละ 50 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

คุณภาพการให้บริการมีค่า Sig = 0.00** ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า คุณภาพการให้บริการอันประกอบด้วย ด้านความเห็นอกเห็นใจ Beta = 0.39 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ Beta = 0.33 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ Beta = 0.16 และด้านการให้ความมั่นใจ Beta = -0.14 ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี

การพิจารณาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.38 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าธนาคารให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น 0.38 หน่วย

การพิจารณาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.32 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม สัมผัสถึงสิ่งที่ธนาคารให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น 0.32 หน่วย

การพิจารณาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.16 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าธนาคารให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น 0.16 หน่วย

การพิจารณาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ -0.13 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าธนาคารสามารถสร้างความมั่นใจในการบริการได้ โดยอาจจะไม่มีการยืดหยุ่น หรือผ่อนปรน ให้กับลูกค้าที่มีปัญหาด้านสินเชื่อ ลดลง 1 หน่วย จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีลดลง -0.13 หน่วย

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ ความจงรักภักดีของลูกค้า = 0.83 ค่าคงที่ + 0.38 ด้านความเห็นอกเห็นใจ + 0.32 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ + 0.16 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ - 0.13 ด้านการให้ความมั่นใจ

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ความจงรักภักดีของลูกค้า = 0.39 ด้านความเห็นอกเห็นใจ + 0.33 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ + 0.16 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ - 0.14 ด้านการให้ความมั่นใจ