

ชื่อเรื่องการค้าคั่วแบบอิสระ	ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาข้างเฟือก จังหวัดเชียงใหม่	
ผู้เขียน	นายพิพัฒน์ จารุจินดา	
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าคั่วแบบอิสระ	รศ.ชเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์	ประธานกรรมการ
	อ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ	กรรมการ
	ผศ.ดร.นิสิต พันธมิตร	กรรมการ
	บทคัดย่อ	

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 500 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit model) ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์ Marginal Effects

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.4 ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่างช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 64.8 มีการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 57.8 ประกอบอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 43.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่างต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 44.6 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 59.6 ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้แก่ ฝาก ถอนและโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 94.2 นอกนั้นใช้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น ฝากประจำ กองทุน เงินกู้ บัตรเครดิต และประกันชีวิต ตามลำดับความต้องการของลูกค้า

ด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเสมอภาคมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.6 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการ และติดต่อเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 81.2 ด้านสถานที่ประกอบการ พบว่าลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 100

ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่างเผือก เชียงใหม่ ที่สำคัญ 4 อันดับแรก (1) การใช้บริการฝาก/ถอน/โอนเงิน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการด้านอื่นๆ ในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 66.75 ซึ่งปัจจัยนี้มีผลกระทบที่รุนแรงมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ธนาคารจะต้องหาแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อให้ลูกค้าพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น (2) ความสะดวกสบายของสถานที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจของธนาคารเพิ่มขึ้นร้อยละ 58.19 (3) คุณภาพการให้บริการของธนาคาร โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 40.16 และ (4) การใช้บริการเงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต พบว่าลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นร้อยละ 34.96

Independent Study Title Customers' Unsatisfaction in Services of
Kasikorn Bank, Chang Phuak Branch,
Chiang Mai Province

Author Mr. Phiphat Charuchinda

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof. Thanet Sriwichailamphan Chairperson

Lect. Dr. Pairat Kanjanakaroon Member

Asst.Prof. Dr. Nisit Panthamit Member

ABSTRACT

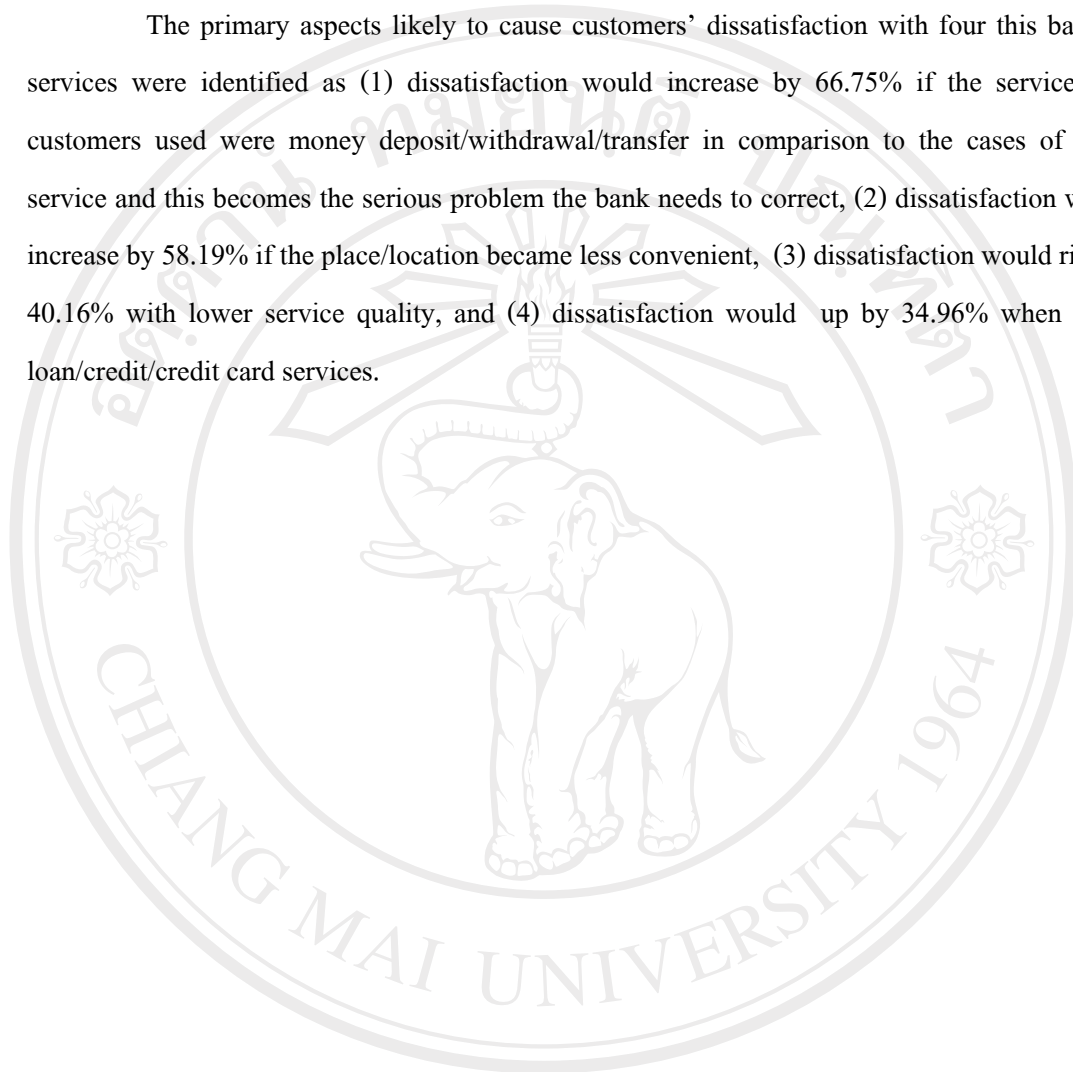
This study attempted to understand the dissatisfaction as well as the associated problems of customers of Kasikorn Bank's Chang Phuak branch in Chiang Mai Province. It was based on information provided by 500 samples of the Bank's customers and analyzed upon the results of descriptive statistics, Logit model application using Maximum Likelihood Estimation: MLE technique, and the calculated Marginal Effects.

It was found that the major characteristics of the bank customers were male (53.4%), aged between 21-30 years old (64.8%), with education higher than bachelor's degree (57.8%), engaged in trading and private business (43.0%), having less than 10,000 baht average monthly income (44.6%), single (59.6%) using the bank services for money deposit/withdrawal transfer (94.2%), and using other bank service such as fixed saving, asst funds, loan, credit card, and insurance to a much lesser extent.

The customers were most satisfied with the impartial service provision (92.6%) while felt least satisfied with the lengthy time taken to wait for services or get contact with the bank

personnel (81.2%). In the factor of place, the customers were most pleased with the security and creditability of the bank (100%).

The primary aspects likely to cause customers' dissatisfaction with four this bank & services were identified as (1) dissatisfaction would increase by 66.75% if the services the customers used were money deposit/withdrawal/transfer in comparison to the cases of other service and this becomes the serious problem the bank needs to correct, (2) dissatisfaction would increase by 58.19% if the place/location became less convenient, (3) dissatisfaction would rise by 40.16% with lower service quality, and (4) dissatisfaction would up by 34.96% when using loan/credit/credit card services.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved