

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท
หลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาววิสาขา ทยชื่น

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤกษ์ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า โดยใช้แบบสอบถามสุ่มตัวอย่างตามสะดวกจากลูกค้าที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งใช้บริการ ณ ห้องค้าของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 8 บริษัท (10 สาขา) จำนวนทั้งสิ้น 320 ราย โดยกระจายแบบสอบถามไปยังทุกบริษัทในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ บริษัทละ 40 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 41-50 ปี เป็นนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 25,000 - 50,000 บาท และใช้บริการที่บริษัทหลักทรัพย์ไทยสัปดาห์ละ 3 ครั้งขึ้นไป

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี สถานที่คับแคบไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ สถานที่ตั้งบริษัทไกลไม่สะดวกในการมาใช้บริการ พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และที่จ้อครลไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ นอกจากนั้นเป็นปัญหาที่พบในระดับน้อย

Independent Study Title Customers Satisfaction Towards Service Quality of Thai Securities Companies in Chiang Mai Province

Author Miss Wisakha Laichuen

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Prof. Krisana Ratanapruck Chairperson

Assistant Prof. Theerakiti Navaratana na ayudhya Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study customer satisfaction towards service quality and the service problems of Thai securities companies in Chiang Mai province. Questionnaires were used by convenient sampling for data collection and equally distributed to 320 customers who were using the services at the trading rooms of 8 Thai securities companies in Chiang Mai province (10 branches). The data was analyzed using descriptive statistics in terms of frequency, percentage and mean.

It was found that the respondents were mainly male, married, between 41-50 year old, businessmen or business owners with bachelor degree education level, between 25,000 – 50,000 baht salary. They used the services of Thai securities companies at least 3 times per week.

The respondents were satisfied with the service quality on the reliability, responsiveness, assurance and empathy but for the tangibility they were not satisfied.

The problems encountered at the moderate level were the outdated equipment which could not provide good services, the inadequate size of trading rooms, the inconvenient location, the lack of empathic and enthusiastic services from the staff, and insufficient parking lots, while the other problems were at the small level.