

การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ
รับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

เจนจิรา เสนาทอง

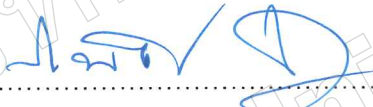
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ เจนจิรา เสนาทอง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณกร อินทร์พยุง)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เร้าธนชลกุล)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณกร อินทร์พยุง)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะโลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เชาว์รัตน์)
วันที่...8...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยการได้รับความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องจาก รองศาสตราจารย์ณกร อินทร์พยุง ที่ปรึกษานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาใส่ใจด้วยดีตลอดระยะเวลาในการดำเนินการจัดทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าธุรกิจสมุทรปราการ ธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนผู้ใช้บริการทุกท่านที่ได้กรุณาช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้ต่อไปในอนาคต

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวิโรจน์ คุณแม่อารีย์ เสนาทอง และพี่ ๆ เพื่อน ๆ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ รุ่นที่ 9 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่บุพการี บวรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบนับทุกวันนี้

เจนจิรา เสนาทอง

54920318: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการขนส่งและ โลจิสติกส์)

คำสำคัญ: การวิเคราะห์จำแนก/ บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ

เจนจิรา เสนาทอง: การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร (DISCRIMINANT ANALYSIS; CUSTOMER ARE AT RISK OF SERVICE OF THE BANK'S INTERNATIONAL PAYMENT) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: รศ.ณกร อิทนร์พุง, Ph.D., 75 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร 2. เพื่อวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร 3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร โดยการวิเคราะห์จำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่ประกอบธุรกิจนำเข้าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ เพื่อการศึกษาวิเคราะห์และจำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม

ผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร วัดจากระดับความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านช่องทางและสถานที่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารตามลำดับ แต่หากวัดจากตัวแปรจำแนกกลุ่มแล้วพบว่าปัจจัยด้านการให้บริการ (ขั้นตอนในการให้บริการสะดวกรวดเร็วใช้งานง่าย) มีค่ามากที่สุดในกลุ่มตัวแปรจำแนกและเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศมากที่สุด และสามารถจำแนกกลุ่มของลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารได้ถูกต้องร้อยละ 75 ตลอดจนได้นำแนวทางและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการในด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการตลาด ด้านการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ให้มีความเป็นสากลและได้มาตรฐานในการให้บริการต่อไป

54920318: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: CLASSIFICATION ANALYSIS/ SERVICE OF INTERNATIONAL
PAYMENT

JANEJIRA SENATHONG: DISCRIMINANT ANALYSIS; CUSTOMER ARE AT
RISK OF SERVICE OF THE BANK'S INTERNATIONAL PAYMENT. ADVISOR: ASSOC.
PROF. NAKORN INDRA - PHAYOONG, Ph.D., 75 P. 2013.

This research aims. First for study the factors that affect the decision to cancel bank's international payments services. The second for analyze the discriminating customers who are vulnerable of bank's international service payment termination. The third to study ways for improve classification analysis of the bank's international payment services. The sample used in this research is that business consumers to import goods and services from abroad Including 60 customers who use international payment banking services of the instruments used in this research. Questionnaire in the study of the relationship of various factors to the analysis and classification of factors that affect the decision to cancel the bank's international payment services. Data analysis using SPSS for Windows program to analyze statistics and discriminant analysis.

The results show that factors affecting the decision to cancel the bank's international payment services. Measure of the comments found evaluation of the highest mean, followed by the service factor, factors, products, the price factor, marketing factors, the channel location, Moreover, the image of the bank respectively. If the measured variable classification and found that the service (step in providing convenient, user-friendly) is among the variables identified and the variables that are important to the decision to cancel the services. Most receive international payments and identify groups of customers who are vulnerable to termination of service for international payments the bank was correct 75 percent as well as the guidelines and recommendations from the study to improve the development personnel marketing services of products to providing to the international standards.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับบริการเพื่อการชำระเงินระหว่างประเทศ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ.....	18
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน.....	27
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ตัวแปรในการวิจัย.....	34
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิจัย	41
ข้อมูลทั่วไป	41
การวิเคราะห์สมการจำแนกประเภท	52
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	60
ข้อมูลทั่วไป	60
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงิน ระหว่างประเทศผ่านธนาคาร โดยสมการจำแนกประเภท	62
ข้อเสนอแนะ	63
ปัญหา และข้อจำกัดในงานวิจัย.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	68
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	42
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	42
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้จักวิธีการชำระเงิน	44
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการให้บริการ	44
4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์การชำระเงิน	45
4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	45
4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินในการทำธุรกรรม	46
4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารในการทำธุรกรรม.....	46
4-12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์.....	47
4-13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านราคา.....	47
4-14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านช่องทางและสถานที่	48
4-15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด.....	48
4-16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านบุคลากร	49
4-17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านบริการ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร	50
4-19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านความสัมพันธ์	50
4-20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบและความคิดเห็นต่อการให้บริการ	51
4-21 สรุปการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามช่วงคะแนน	52
4-22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในสมการจำแนกประเภท	53
4-23 ผลการวิเคราะห์ค่าไอแกน (Eigenvalue) ในฟังก์ชันวิเคราะห์สมการจำแนกกลุ่ม	54
4-24 ค่าสัมประสิทธิ์ (น้ำหนัก) ของตัวแปรจำแนกในสมการจำแนกกลุ่ม	54
4-25 ค่าสัมประสิทธิ์ (น้ำหนัก) ของตัวแปรจำแนกในสมการจำแนกกลุ่ม	55
4-26 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในสมการจำแนกกลุ่ม (Canonical Discriminate Function Coefficients)	57
4-27 ค่ากลางของกลุ่มที่จำแนก (Functions at Group Centroids)	57
4-28 ผลการวิเคราะห์นำเสนอค่าสัมประสิทธิ์ (ค่าน้ำหนัก) และค่าคงที่ของสมการโดยจำแนกเป็นกลุ่ม (Classification Function Coefficients)	58
4-29 การตรวจสอบและพิจารณาความน่าเชื่อถือของสมการจำแนกกลุ่ม	58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 ลำดับขั้นตอนการชำระเงินใช้เอกสารเรียกเก็บผ่านธนาคารหรือ Bill for Collection ..	15
2-2 ลำดับขั้นตอนการชำระเงินโดยเลตเตอร์ออฟเครดิต หรือ Letter of Credit (L/ C).....	17

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University