

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร ได้สรุปผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คนโดยเสนอเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไป และผลการวิเคราะห์สมการจำแนกประเภท

ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร แสดงไว้ในตารางที่ 4-1 ถึงตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	22	36.7
หญิง	38	63.3
รวม	60	100

จากตารางที่ 4-1 เมื่อพิจารณาข้อมูลทางด้านเพศที่ตอบแบบสอบถามพบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.3 โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายบัญชี ซึ่งมีมากกว่าเพศชายที่มีค่าร้อยละ 36.7

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	6	10.0
26 - 35 ปี	25	43.3
36 - 45 ปี	18	30.0

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
46 ปีขึ้นไป	10	16.7
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4-2 เมื่อพิจารณาข้อมูลทางด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดมีอายุอยู่ในช่วง 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 ซึ่งเป็นวัยที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน รองลงมาคือช่วงอายุ ระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 30 เป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	6.7
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	39	65.0
ปริญญาโท	17	28.3
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4-3 เมื่อพิจารณาข้อมูลทางด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่า ร้อยละ 65.0 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 28.3 และในระดับปริญญาเอกไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลย เนื่องจากมีลูกค้าจำนวนน้อยรายที่จบปริญญาเอกแล้วจะมาใช้บริการด้วยตัวเองที่ธนาคาร

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	9	15.0
ข้าราชการ	5	8.3

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	6.7
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	32	53.3
เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว	10	16.7
รวม	60	100

จากตารางที่ 4-4 เมื่อพิจารณาข้อมูลทางด้านอาชีพแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 16.7 ในระดับนักเรียน/ นักศึกษาร้อยละ 15.0 ข้าราชการร้อยละ 8.3 และน้อยที่สุดคือพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 6.7 จะไม่ค่อยพบในการมาทำธุรกรรมระหว่างประเทศ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	4	6.7
10,001 - 20,000 บาท	14	23.3
20,001 - 30,000 บาท	21	35.0
30,001 - 40,000 บาท	6	10.0
40,001 - 50,000 บาท	8	13.3
50,001 บาทขึ้นไป	7	11.7
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4-5 เมื่อพิจารณาข้อมูลทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 35.0 เป็นช่วงตำแหน่งพนักงานระดับกลาง รองลงมา คือ 10,001 - 20,000 บาท เป็นช่วงตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 23.3 และน้อยที่สุดคือรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 6.7 ซึ่งมีการทำรายการน้อยมาก

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ
 ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร แสดงไว้ในตารางที่ 4-6 ถึงตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้จักวิธีการชำระเงิน

การรู้จักวิธีการชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
การรับจ่ายเงินออนไลน์ผ่านระบบ PayPal	16	26.7
การรับส่งเงินด่วนผ่านระบบเวสเทิร์นยูเนียน	28	46.7
บริการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT	50	83.3
บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven Banks	2	3.3
การชำระเงินด้วยวิธี Documentary Bill for Collection	13	21.7
การชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit	40	66.7

จากตารางที่ 4-6 เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักวิธีการชำระเงินแบบบริการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT ร้อยละ 83.3 เนื่องจากเป็นวิธีการที่ใช้กันสากลทั่วโลก รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit ร้อยละ 66.7 โดยเป็นวิธีการที่มีความปลอดภัย และรู้จักน้อยที่สุดคือวิธีโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven Banks ร้อยละ 3.3 เนื่องจากไม่ค่อยมีใครรู้จักและไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการให้บริการ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การรับจ่ายเงินออนไลน์ผ่านระบบ PayPal	9	15.0
การรับส่งเงินด่วนผ่านระบบเวสเทิร์นยูเนียน	5	8.3
บริการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT	49	81.7
บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven Banks	0	0
การชำระเงินด้วยวิธี Documentary Bill for Collection	9	15.0
การชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit	34	56.7

จากตารางที่ 4-7 พิจารณาข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศด้วยวิธีโอนเงินผ่านระบบ SWIFT ร้อยละ 81.7 ซึ่งเป็นวิธีการที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อนข้างแน่ใจได้ว่าลูกค้าที่ปลายทางสามารถรับเงินได้ รองลงมาคือการชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit ร้อยละ 56.7 เป็นวิธีการที่มีความปลอดภัยต่อการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดและไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามท่านใดที่ใช้บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven Banks

ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์การชำระเงิน

วัตถุประสงค์การชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ค่าการศึกษา	8	13.3
ค่าสินค้า	47	78.3
บริการ	3	5.0
เงินลงทุน	2	3.3
รวม	60	100

จากตารางที่ 4-8 พิจารณาข้อมูลพบว่าวัตถุประสงค์ในการชำระเงินระหว่างประเทศส่วนใหญ่เป็นค่าสินค้า ถึงร้อยละ 78.3 เนื่องจากส่วนใหญ่ลูกค้าจัดทำธุรกรรมซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ากัน รองลงมาเป็นค่าการศึกษา ร้อยละ 13.3 และน้อยที่สุดคือ รายได้ จะเป็นกลุ่มชาวต่างชาติที่โอนเงินกลับประเทศ

ตารางที่ 4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นาน ๆ ครั้ง ไม่แน่นอน	23	38.3
1 - 10 ครั้ง	18	30.0
11 - 20 ครั้ง	2	3.3
21 - 30 ครั้ง	11	18.3
มากกว่า 30 ครั้ง	6	10.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4-9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ไม่แน่นอนร้อยละ 38.3 เนื่องจากความไม่แน่นอนในการทำสัญญาซื้อขายสินค้า รองลงมาคือ 1 - 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 30.0 และ 21-30 ครั้งต่อเดือนร้อยละ 18.3 และน้อยที่สุดคือ 11 - 20 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินในการทำธุรกรรม

จำนวนเงินในการทำธุรกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	3	5.0
10,001 - 50,000 บาท	10	16.7
50,001 - 100,000 บาท	22	36.7
100,001 - 500,000 บาท	10	16.7
500,001 - 1,000,000 บาท	3	5.0
1,000,001 บาทขึ้นไป	12	20.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4-10 เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่าจำนวนเงินในการทำธุรกรรมส่วนใหญ่อยู่ที่ 50,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 36.7 เนื่องจากการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT มากที่สุดจำนวนเงินไม่เยอะ ถัดไป คือ 1,000,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.0 จะเป็นการใช้วิธี ชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 10,000 บาท และ 500,001 - 1,000,000 บาท ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารในการทำธุรกรรม

ธนาคารในการทำธุรกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	53	88.3
ธนาคารกรุงเทพ	26	43.3
ธนาคารทหารไทย	3	5.0
ธนาคารธนชาติ	7	11.7
ธนาคารกรุงไทย	18	30.0
ธนาคารไทยพาณิชย์	13	21.7
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	6	10.0

จากตารางที่ 4-11 เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า เป็นธนาคารกสิกรไทยที่มีใช้บริการมากที่สุดถึงร้อยละ 88.3 เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่ทำการทดลองใช้บริการอยู่กับธนาคารกสิกรไทย รองลงมา คือ ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 43.3 ซึ่งเป็นธนาคารที่เก่าแก่และครองใจลูกค้ารุ่นเก่า

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคาร

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคาร แสดงไว้ในตารางที่ 4-12 - 4-19

ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินด้านผลิตภัณฑ์	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. มีรูปแบบการชำระเงินระหว่างประเทศที่หลากหลาย	24 (40%)	18 (30%)	18 (30%)	0	2.1
2. มีการออกแบบวิธีการชำระเงินให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	28 (46.7%)	25 (41.7%)	7 (11.7%)	0	2.35
3. มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	40 (66.7%)	12 (20%)	6 (10%)	2 (3.3%)	2.5
ค่าเฉลี่ยรวม					2.31

ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านราคา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินด้านราคา	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	36 (60%)	14 (23.3%)	10 (16.7%)	0 (0%)	2.43
2. อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินเหมาะสม	42 (70%)	11 (18.3%)	7 (11.7%)	0 (0%)	2.58
3. การให้ส่วนลดพิเศษ (Price Discount)	20 (33.3%)	17 (28.3%)	16 (26.7%)	7 (11.7%)	1.83
ค่าเฉลี่ยรวม					2.28

ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านช่องทางและสถานที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการด้านช่องทางและสถานที่	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. ช่วงเวลาปิด - เปิดทำการมีความเหมาะสม	12 (20%)	28 (46.7%)	5 (8.3%)	15 (25%)	1.62
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	9 (15%)	29 (48.3%)	17 (28.3%)	5 (8.3%)	1.70
3. สถานที่กว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	7 (11.7%)	23 (38.3%)	13 (21.7%)	17 (28.3%)	1.33
ค่าเฉลี่ยรวม					1.55

ตารางที่ 4-15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่ออย่างสม่ำเสมอ	1 (1.7%)	26 (43.3%)	28 (46.7%)	5 (8.3%)	1.38
2. มีผู้เชี่ยวชาญด้านการค้าระหว่างประเทศคอยสนับสนุนข้อมูลต่อเนื่อง	9 (15%)	42 (70%)	9 (15%)	0 (0%)	2.00
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน เช่น แพลตฟอร์ม อีเมลล์ โทรศัพท์	18 (30%)	34 (56.7%)	8 (13.3%)	0 (0%)	2.16
ค่าเฉลี่ยรวม					1.84

ตารางที่ 4-16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านบุคลากร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการด้านบุคลากร	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานอย่างดี	40 (66.7%)	20 (33.3%)	0 (0%)	0 (0%)	2.67
2. พนักงานสามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	40 (66.7%)	19 (31.7%)	1 (1.7%)	0 (0%)	2.65
3. พนักงานมีความกระตือรือร้น และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	33 (55%)	26 (43.3%)	1 (1.7%)	0 (0%)	2.53
4. พนักงานมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	34 (56.7%)	19 (31.7%)	7 (11.7%)	0 (0%)	2.45
ค่าเฉลี่ยรวม					2.57

ตารางที่ 4-17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินด้านบริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย	41 (68.3%)	18 (30%)	1 (1.7%)	0 (0%)	2.67
2. สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้อง แม่นยำ	35 (58.3%)	19 (31.7%)	5 (8.3%)	1 (1.7%)	2.46
3. การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาได้รวดเร็ว	25 (41.7%)	29 (48.3%)	4 (6.7%)	2 (3.3%)	2.28
ค่าเฉลี่ยรวม					2.47

ตารางที่ 4-18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	11 (18.3%)	44 (73.3%)	5 (8.3%)	0 (0%)	2.10
2. การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	10 (16.7%)	28 (46.7%)	22 (36.7%)	0 (0%)	1.80
ค่าเฉลี่ยรวม					1.95

ตารางที่ 4-19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารด้านความสัมพันธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินด้านความสัมพันธ์	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	ค่าเฉลี่ย
1. ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5 (8.3%)	7 (11.7%)	35 (58.3%)	13 (21.7%)	1.07
2. คู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทคู่ค้าแสดงความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ	3 (5.0%)	34 (56.7%)	13 (21.7%)	10 (16.7%)	1.5
3. ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีทั่วถึงกับธนาคารทั่วโลก	2 (3.3%)	41 (68.3%)	13 (21.7%)	4 (6.7%)	1.68
ค่าเฉลี่ยรวม					1.41

จากตารางที่ 4-12 - 4-19 แสดงให้เห็นถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการหรือยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศโดยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 2.57 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงมาก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47 และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.31 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 1.41

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ และความคิดเห็นด้านการใช้บริการรับ
ชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารที่มีผลต่อการจำแนกกลุ่ม

ตารางที่ 4-20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบและความ
คิดเห็นต่อการใช้บริการ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ มีผล	ค่า เฉลี่ย
1. สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	0 (0%)	6 (10%)	37 (61.7%)	17 (28.3%)	0.81
2. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีสัมพันธที่ดี	0 (0%)	4 (6.7%)	43 (71.7%)	13 (21.7%)	0.85
3. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ	0 (0%)	2 (3.3%)	34 (56.7%)	24 (40%)	0.63
4. ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป	0 (0%)	14 (23.3%)	34 (56.7%)	12 (20%)	1.03
5. การให้บริการไม่มีความหลากหลายและตอบสนองลูกค้าได้ไม่ครบวงจร	0 (0%)	7 (11.7%)	45 (75%)	8 (13.3%)	0.98
6. เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย	0 (0%)	16 (26.7%)	35 (58.3%)	9 (15%)	1.11
7. ระบบการบริการไม่มีคุณภาพเพียงพอ	0 (0%)	5 (8.3%)	39 (65%)	16 (26.7%)	0.81
8. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง	8 (13.3%)	14 (23.3%)	30 (50%)	8 (13.3%)	1.36
9. ต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน	17 (28.3%)	11 (18.3%)	27 (45%)	5 (8.3%)	1.67
10. ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารล่าช้า	5 (8.3%)	10 (16.7%)	32 (53.3%)	13 (21.7%)	1.11
11. ท่านไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	0 (0%)	19 (31.7%)	28 (46.7%)	13 (21.7%)	1.10
12. ท่านจะยกเลิกการใช้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต	0 (0%)	10 (16.7%)	28 (46.7%)	22 (36.7%)	0.80
13. ท่านจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการจากธนาคารที่ท่านใช้อยู่	0 (0%)	7 (11.7%)	34 (56.7%)	19 (31.7%)	0.80

จากตารางที่ 4-20 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 1.67 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูง รองลงมา คือ ปัญหาด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง มีค่าเฉลี่ย 1.36 ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย 0.63 และผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 1.10 รองลงมา คือ จะไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ จากธนาคารที่ใช้อยู่ และมีแนวโน้มจะยกเลิกการใช้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 0.80

ตารางที่ 4-21 สรุปการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามช่วงคะแนน

กลุ่มลูกค้า	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร	0 - 19.5	54	90.00
2. กลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร	19.5 - 39	6	10.00

จากตารางที่ 4-21 เมื่อจำแนกตามระดับปัญหาและความคิดเห็น พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร มีจำนวนสูงถึง ร้อยละ 90.00 และกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร ร้อยละ 10.00 เท่านั้น

การวิเคราะห์สมการจำแนกประเภท

1. ค่าของตัวแปรที่ใช้ในสมการจำแนกประเภท

จากการศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร โดยแยกเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏผลสรุปค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว จำแนกตามกลุ่ม ที่จะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยระหว่างกลุ่มและการกระจายของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม และข้อมูลในภาพรวมดังรายละเอียดในตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในสมการจำแนกประเภท

ตัวแปรจำแนก	กลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ		กลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ		รวม	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
V1 ผลិតภัณฑ์1	2.0370	.82332	2.6667	.81650	2.1000	.83767
V2 ผลิตภัณฑ์2	2.2963	.69035	2.8333	.40825	2.3500	.68458
V3 ผลิตภัณฑ์3	2.5185	.79481	2.3333	1.03280	2.5000	.81303
V4 ราคา1	2.3704	.78419	3.0000	0.00000	2.4333	.76727
V5 ราคา2	2.5556	.71814	2.8333	.40825	2.5833	.69603
V6 ราคา3	1.7778	1.05806	2.3333	.51640	1.8333	1.02786
V7 ช่องทางสถานที่1	1.5185	1.05938	2.5000	.83666	1.6167	1.07501
V8 ช่องทางสถานที่2	1.6852	.84282	1.8333	.75277	1.7000	.82954
V9 ช่องทางสถานที่3	1.3333	1.06399	1.3333	.51640	1.3333	1.01958
V10 การตลาด1	1.4074	.68731	1.1667	.40825	1.3833	.66617
V11 การตลาด2	2.0185	.53167	1.8333	.75277	2.0000	.55234
V12 การตลาด3	2.1296	.61572	2.5000	.83666	2.1667	.64221
V13 บุคลากร1	2.6667	.47583	2.6667	.51640	2.6667	.47538
V14 บุคลากร2	2.6852	.50746	2.3333	.51640	2.6500	.51503
V15 บุคลากร3	2.5741	.53560	2.1667	.40825	2.5333	.53573
V16 บุคลากร4	2.4444	.71814	2.5000	.54772	2.4500	.69927
V17 การให้บริการ1	2.7407	.44234	2.0000	.63246	2.6667	.50979
V18 การให้บริการ2	2.4630	.74512	2.5000	.54772	2.4667	.72408
V19 การให้บริการ3	2.2593	.75698	2.5000	.54772	2.2833	.73857
V20 ภาพลักษณ์1	2.1296	.51565	1.8333	.40825	2.1000	.51090
V21 ภาพลักษณ์2	1.8519	.71129	1.3333	.51640	1.8000	.70830
V22 ความสัมพันธ์1	1.0185	.81242	1.5000	.83666	1.0667	.82064
V23 ความสัมพันธ์2	1.4444	.83929	2.0000	.63246	1.5000	.83362
V24 ความสัมพันธ์3	1.6667	.67293	1.8333	.40825	1.6833	.65073

จากตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในสมการจำแนกการตัดสินใจ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ จะมีค่าเฉลี่ยของ V17การให้บริการ1 สูงสุด คือ 2.7407 รองลงมา คือ V14บุคลากร2 และ V13บุคลากร1 มีค่าเฉลี่ย 2.6852, 2.6667 ตามลำดับ และกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ จะมีค่าเฉลี่ยของ V4ราคา1 สูงสุด คือ 3.0000 รองลงมา คือ V2ผลิตภัณฑ์2 มีค่า 2.8333 และ V1ผลิตภัณฑ์1, V13บุคลากร1 มีค่าเท่ากัน คือ 2.6667

2. ค่าสัมประสิทธิ์การจำแนกของตัวแปรและผลการวิเคราะห์สมการจำแนกประเภท เพื่อให้ทราบถึงค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัยซึ่งจะส่งผลต่อการจำแนกกลุ่มของลูกค้า จึงใช้การวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์จำแนกประเภท ซึ่งยังเป็นการพิจารณาถึงความสามารถในการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ และกลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงในการยกเลิกการใช้บริการที่ได้ด้วย โดยต้องพิจารณาถึงค่าสถิติหลายอย่างประกอบกันดัง ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4-23 ผลการวิเคราะห์ค่าไอแกน (Eigenvalue) ในฟังก์ชันวิเคราะห์สมการจำแนกกลุ่ม

Function	Eigen Value	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.240	100.0	100.0	.440	.807	12.347	1	.000

จากตารางที่ 4-23 มีค่าไอแกน (Eigen Value) เท่ากับ .240 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าฟังก์ชันนี้ทำให้ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มน้อยกว่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม และ Canonical Correlation มีค่า 0.440 นำมายกกำลังสอง จะได้ค่าเท่ากับ 19.36% แสดงว่าสมการนี้สามารถคาดคะเนการเป็นสมาชิกของกลุ่มได้ในระดับน้อย โดยค่า Wink's Lambda ซึ่งมีค่า 0.807 แสดงว่าสมการที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 น้อยกว่าค่า 0.05 แสดงว่ามีผลอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง

ตารางที่ 4-24 ค่าสัมประสิทธิ์ (น้ำหนัก) ของตัวแปรจำแนกในสมการจำแนกกลุ่ม

	Function 1
V17 การให้บริการ1	1.000

จากตาราง 4-24 Standardized Canonical Discriminate Function Coefficients แสดงค่าสัมประสิทธิ์ (น้ำหนัก) ของตัวแปรจำแนกในสมการจำแนกกลุ่มซึ่งเป็นสมการมาตรฐาน เพราะไม่มีน้ำหนัก (Constant) แสดงว่าตัวแปร V17 การให้บริการ1มีความสำคัญในการจำแนกกลุ่มในสมการจำแนกกลุ่ม ซึ่งผลวิเคราะห์สามารถเขียนเป็นสมการจำแนกกลุ่มได้ดังนี้

$$Z_y = 1.000 \text{ (V17การให้บริการ1)}$$

ตารางที่ 4-25 ค่าสัมประสิทธิ์ (น้ำหนัก) ของตัวแปรจำแนกในสมการจำแนกกลุ่ม

ตัวแปรจำแนก	Function 1
V17 การให้บริการ1	1
V21 ภาพลักษณ์2	0.586
V16 บุคลากร4	-0.412
V20 ภาพลักษณ์1	0.354
V7 ช่องทางสถานที่1	-0.349
V9 ช่องทางสถานที่3	-0.339
V18 การให้บริการ2	0.331
V8 ช่องทางสถานที่2	-0.331
V6 ราคา3	-0.26
V10 การตลาด1	-0.24
V2 ผลิตภัณฑ์2	0.104
V4 ราคา1	-0.19
V12 การตลาด3	-0.186
V19 การให้บริการ3	0.183
V5 ราคา2	-0.173
V1 ผลิตภัณฑ์1	-0.158
V3 ผลิตภัณฑ์3	0.149
V15 บุคลากร3	0.145
V11 การตลาด2	0.085
V13 บุคลากร1	-0.052
V14 บุคลากร2	0.044

ผลจากการวิเคราะห์ถึงอิทธิพลของตัวแปรจำแนกทั้ง 24 ตัวแปรที่มีต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร พบว่าตัวแปรจำแนกต่างก็มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ มากน้อยแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การจำแนกของตัวแปรแต่ละตัว ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4-25 ซึ่งได้เรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรจำแนกแต่ละตัวไว้ตามค่าสัมประสิทธิ์การจำแนกที่ได้ ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีระดับความสำคัญสูง

ตัวแปรที่มีระดับความสำคัญสูง 3 อันดับแรกมีดังต่อไปนี้

V17 การให้บริการ1 (ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย) มีค่าสัมประสิทธิ์ 1.00 ซึ่งเป็นค่ามากที่สุดในกลุ่มตัวแปรจำแนก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้าน ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศ

V21 ภาพลักษณ์2 (การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ) มีค่าสัมประสิทธิ์ 0.586 เป็นค่าอันดับสองในกลุ่มตัวแปรจำแนก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศ

V16 บุคลากร4 (พนักงานมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ) มีค่าสัมประสิทธิ์ -0.412 มีค่าเป็นลบ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจไม่ยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศ

2. ตัวแปรที่มีระดับความสำคัญน้อย

ตัวแปรที่มีระดับความสำคัญน้อย 3 อันดับสุดท้ายมีดังต่อไปนี้

V11 การตลาด2 (พนักงานสามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ) มีค่า 0.085 แสดงว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศน้อย

V13 บุคลากร1 (พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานอย่างดี) มีค่า -0.052 แสดงว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศน้อย

V14 บุคลากร2 (พนักงานสามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ) มีค่า .044 แสดงว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศน้อยมาก

ตารางที่ 4-26 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในสมการจำแนกกลุ่ม (Canonical Discriminate Function Coefficients)

	Function 1
V17 การให้บริการ1	2.165
(Constant)	-5.774

จากตาราง 4.26 Canonical Discriminant Function Coefficients แสดงเป็นค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรจำแนกในสมการจำแนกกลุ่ม ซึ่งเป็นสมการในรูปคะแนนดิบ ค่าน้ำหนักที่ได้จึงไม่อยู่ในรูปมาตรฐาน (Unstandardized coefficients) ผลที่ได้มีทั้งค่าน้ำหนักในแต่ละตัวแปรและค่าคงที่ (Constant) จากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาเขียนเป็นสมการในรูปคะแนนดิบ ที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าได้ว่า ค่าที่ได้จากสมการนั้น คือ ค่ากลางที่แสดงว่ามีแนวโน้มเข้ากลุ่มใด ได้ดังนี้

$$Y' = -5.774 + 2.165 (V17 \text{ การให้บริการ1})$$

กำหนดให้ Y' = การตัดสินใจยกเลิกการให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ
ของธนาคาร

$V17$ = ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย

ตารางที่ 4-27 ค่ากลางของกลุ่มที่จำแนก (Functions at Group Centroids)

แยกกลุ่ม	Function 1
1. ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการให้บริการ	0.16
2. มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการให้บริการ	-1.444

จากตารางที่ 4-27 พบว่า กลุ่ม 1. กลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการให้บริการ มีค่ากลางของกลุ่ม เท่ากับ 0.160 ส่วนกลุ่ม 2. กลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการให้บริการมีค่ากลางของกลุ่ม เท่ากับ -1.444 ซึ่งแตกต่างกันมาก แสดงว่า สมการดังกล่าวสามารถจำแนกได้ดี และถ้ามีแนวโน้มเข้าใกล้ค่ากลางกลุ่มใดก็มีโอกาสในการเป็นสมาชิกกลุ่มนั้น ๆ

ตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์นำเสนอค่าสัมประสิทธิ์ (ค่าน้ำหนัก) และค่าคงที่ของสมการโดย
จำแนกเป็นกลุ่ม (Classification Function Coefficients)

	แยกกลุ่ม	
	ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิก การใช้บริการ	มีความเสี่ยงต่อการยกเลิก การใช้บริการ
V17 การให้บริการ1	12.850	9.377
(Constant)	-18.303	-10.070

จากตารางที่ 4-28 Classification Function Coefficients จะได้สมการเท่ากับจำนวนกลุ่ม 2
กลุ่ม ผลการวิเคราะห์จะได้สมการ ดังนี้

$$\text{สมการของกลุ่ม 1} \quad Y'1 = -18.303 + 12.850 (\text{V17การให้บริการ1})$$

$$\text{สมการของกลุ่ม 2} \quad Y'2 = -10.070 + 9.377 (\text{V17การให้บริการ1})$$

$$\text{กำหนดให้ } Y'1 = \text{ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ}$$

$$Y'2 = \text{มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ}$$

$$V17 = \text{ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย}$$

จากผลการวิเคราะห์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยการพยากรณ์หน่วยวิเคราะห์ว่า
ควรจัดให้อยู่ในกลุ่มใด โดยการแทนค่าตัวแปรอิสระ (V17 การให้บริการ1) ของหน่วยวิเคราะห์นั้น
ลงไปใน 2 สมการ ถ้าสมการใดมีค่ามากกว่าก็จัดอยู่ในกลุ่มนั้น

ตารางที่ 4-29 การตรวจสอบและพิจารณาความน่าเชื่อถือของสมการจำการจำแนกกลุ่ม

		แยกกลุ่ม	Predicted Group Membership		Total
			กลุ่มไม่มีความเสี่ยง	กลุ่มมีความเสี่ยง	
Original	Count	กลุ่มไม่มีความเสี่ยง	40	14	54
		กลุ่มมีความเสี่ยง	1	5	6
	%	กลุ่มไม่มีความเสี่ยง	74.1	25.9	100.0
		กลุ่มมีความเสี่ยง	16.7	83.3	100.0

จากตารางที่ 4-29 Classification Results ผลการวิเคราะห์เป็นการบอกถึงประสิทธิภาพของสมการจำแนก ว่าสามารถจำแนกกลุ่มได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด โดยเปรียบเทียบกลุ่มที่แบ่งไว้เดิม (Original) กับการแบ่งกลุ่มที่ได้จากการทำนายจากสมการ (Predicted Group Membership) พบว่าในกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการเดิม มี 54 ราย แต่จากการทำนายโดยใช้สมการจำแนกกลุ่มพบว่า ทำนายได้ถูกต้อง 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.1 (40 ใน 54) ส่วนในกลุ่ม 2 กลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการเดิม มี 6 ราย แต่จากการทำนายโดยใช้สมการจำแนกกลุ่มพบว่า ทำนายได้ถูกต้อง 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.3 (5 ใน 6) เมื่อคิดรวมทั้งหมด 60 ราย พบว่าสมการจำแนกกลุ่มถูกต้องร้อยละ 75 ($40 + 5 = 45$ ใน 60)