

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน      นายเทพชาตรี จักรเกษตร

ปริญญา      ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา โชคถาวร    อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์    อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุปัญหาและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 360 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านการฝาก/การถอน/การโอนเงินและมีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้ รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการตู้กดเงินอัตโนมัติ (ATM)

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลักษณะการเลือกใช้บริการของธนาคารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง และได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ  
ว่ามีความเหมาะสมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ  
ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Factors Affecting Customer Service Choice at Kasikorn Bank  
Public Company Limited, Bo Sang Branch,  
Chiang Mai Province

**Author** Mr. Thapchatree Jakkaset

**Degree** Master of Arts (Political Economy)

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Kanchana Chokethaworn

Advisor

Assoc. Prof. Dr. Prasert Chaitip

Co-advisor

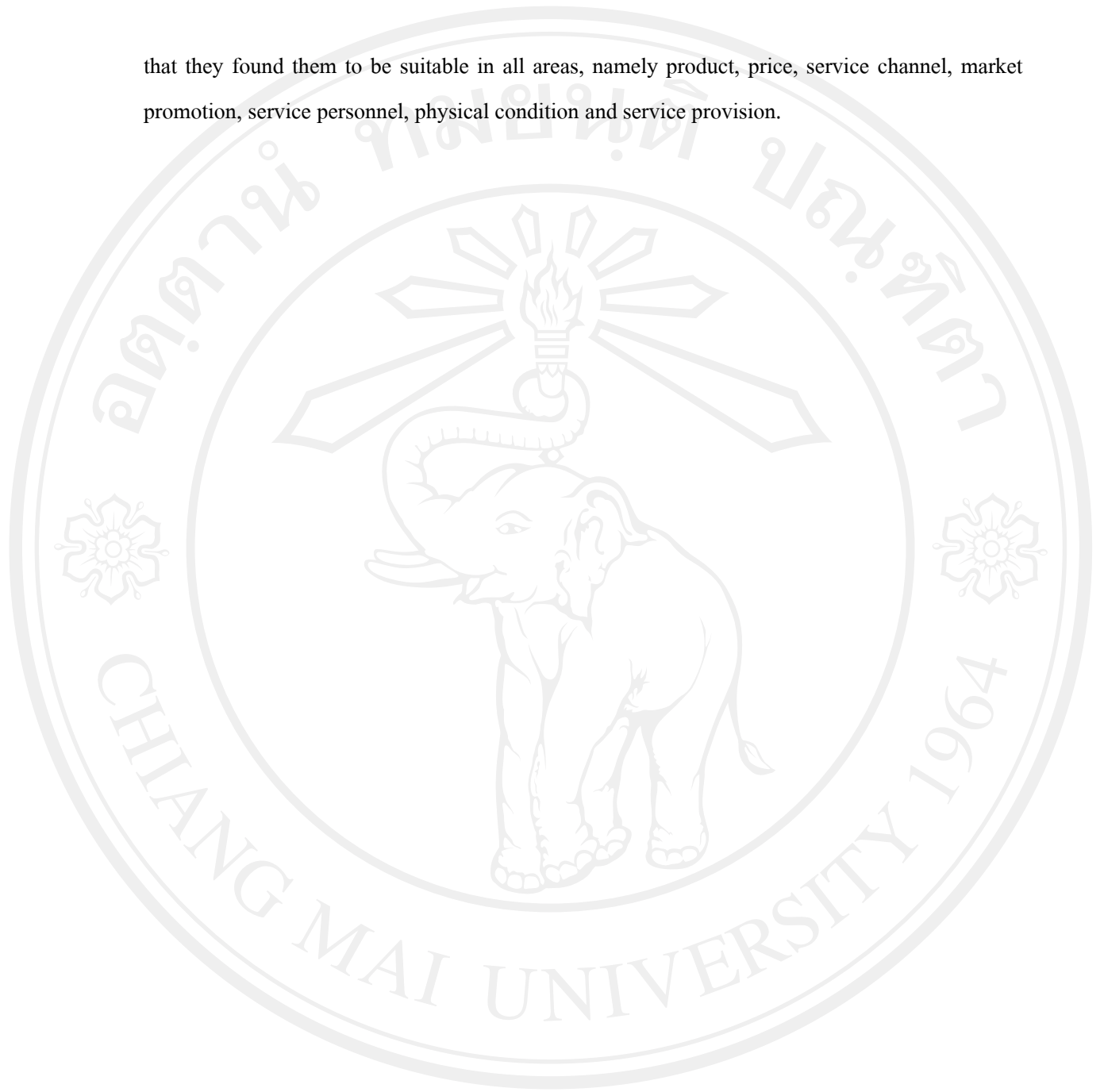
**Abstract**

This study on “Factors Affecting Customer Service Choice at Kasikorn Bank Public Company Limited, Bo Sang Branch, Chiang Mai Province” had the objective of finding the problems and factors influencing the customer service choice at Kasikorn Thai Bank (Public), Ltd., Bo Sang Branch of Chiang Mai Province. The sample group of this study were 360 customers of Kasikorn Thai Bank (Public), Ltd., Bo Sang Branch in Chiang Mai. The data was processed by analysis using the descriptive statistical method using frequency, percentage and means.

The findings show that most of the customers who came for the service at the bank were female, 31-40 years old, who were married and had a Bachelor’s degree and were company employees whose income was between 10,000 – 20,000 Baht. The types of customer service of the bank that most of the customers or respondents to the questionnaire used were deposit/withdrawal/transfer and having an account at the bank followed by ATM service.

As for factors affecting their choice of the services at the bank, in which they expressed satisfaction at a high level, were price, service channels, market promotion, service personnel and image. Regarding the product, the respondents’ satisfaction was at a moderate level. Moreover, the respondents expressed their opinion concerning the bank’s improving its services,

that they found them to be suitable in all areas, namely product, price, service channel, market promotion, service personnel, physical condition and service provision.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved