ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินพฤติกรรมของลูกค้าต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวภารุณี อุ่นเรือน

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. พรทิพย์ เธียรธีรวิทย์	ประธานกรรมการ
รศ. สุรภร วิศิษฎ์สุวรรณ	กรรมการ
ผศ. คมสัน สุริยะ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประการที่สอง เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 340 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณา

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพเป็นโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท

พฤติกรรมในการใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้บริการการฝากเงินประเภทออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมาคือ การใช้บริการด้านบัตรเอทีเอ็ม และบัตรเครดิต

ตามลำดับ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีกำหนดเวลาที่ไม่แน่นอน สะดวกเมื่อไรก็มาใช้บริการ แต่ระยะเวลาที่รอคอยในการใช้บริการ ลดลงจากเดิม คือ จาก 6-10 นาที มาเป็น 1-5 นาที

ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ในภาพรวมแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในช่วงก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยแล้วพบว่า ลูกค้ามีความพอใจต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ของธนาคาร ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารหลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่แล้วเพิ่มขึ้นจากเดิม คือ จากระดับปานกลางเป็นระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารอยู่ในระดับปานกลางทั้งก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา

Independent Study Title An Evaluation of Customers' Behavior in Response to Branch Redesign of Siam Commercial Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province

Auther Miss Parunee Ounruen

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit	Chairperson
Assoc. Prof. Suraporn Wisitsuwan	Member
Assist. Prof. Komsan Suriya	Member

ABSTRACT

This study has the objective to analyze and compare customers' behavior and their satisfaction about banking services before and after the branch redesign program of Siam Commercial Bank (Public Co. Ltd.) in Chiang Mai city area. Data and information for this study were gathered by questionnaire interview method from 340 sampled clients of eight branches of the Siam Commercial Bank in Chiang Mai city. Analyses were performed on the basis of descriptive statistics.

The findings indicated the majority of the Bank's clients could be characterized as female, 21 – 30 years old, single, bachelor's degree graduate, private/business sector employee, and with average monthly income of 10,000- 30,000 baht.

No difference in customers' behavior was found from the comparison between the before and the after periods. The most typical behavior remained the use of saving account deposit service, followed by the use of ATM and credit card services, respectively. The time to use the banking facilities appeared irregular and depended mostly on the convenience factor. However,

the service time per transaction for each customer was reduced from 6 –10 minutes to 1 – 5 minutes after the branch redesign.

The overall customers' satisfaction continued to be the same at moderate level. However, for specific attributes including equipment and facility, service quality and banking personnel, the level of customers' satisfaction was increased from moderate to very satisfactory after the branch redesign. Meanwhile, the satisfaction about product factor was rated as moderately satisfactory for both before and after branch redesign periods.