

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

อุปสงค์ของการใช้บริการแบบมินิบรานซ์ของลูกค้า
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัด
เชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวทักษิณา ไอลิถิตย์พร

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ

ประธานกรรมการ

รศ.พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์

กรรมการ

อ.วรลักษณ์ หิมะกลัด

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการแบบมินิบรานซ์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการเปิดให้บริการสาขารูปแบบมินิบรานซ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ / เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 8 สาขา จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มอาชีพ คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อาชีพละ 100 คน ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการแตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ และใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้จัดการสาขา จำนวน 7 ราย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติแบบพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าลำดับความสำคัญแบบลิเคิทสเกล

ผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 152,500 บาท มีที่พักอาศัยและที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเลือกใช้

บริการ คือช่วงระยะเวลาที่เปิดทำการ ต้องการให้เปิดบริการช่วงระยะเวลา 10.30–20.00 น. รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ต้องการให้ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างคาร์ฟูร์ เนื่องจากสะดวกในการเดินทาง และปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ ต้องการให้เปิดในช่วงวันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

สำหรับกลุ่มอาชีพรับจ้างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,900 บาท มีที่พักอาศัยและที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา ต้องการให้ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างคาร์ฟูร์ เนื่องจากสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือปัจจัยด้านช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ต้องการให้เปิดบริการช่วงระยะเวลา 09.30 – 18.00 น. และปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ ต้องการให้เปิดทุกวันไม่มีวันหยุด

กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,500 บาท มีที่พักอาศัยนอกเขตอำเภอเมือง มีที่ทำงานในเขตอำเภอเมือง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา ต้องการให้ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างคาร์ฟูร์ เนื่องจากอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านช่วงระยะเวลาที่เปิดบริการ ต้องการให้เปิดบริการช่วงระยะเวลา 09.30–18.00 น. และปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ ต้องการให้เปิดทุกวันไม่มีวันหยุด

กลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี สถานภาพโสด การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,500 บาท มีที่พักอาศัยและสถานศึกษาในเขตอำเภอเมือง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ต้องการให้เปิดบริการช่วงระยะเวลา 09.30 – 18.00 น. รองลงมาคือปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ ต้องการให้เปิดบริการวันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) และปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา ต้องการให้ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างโลตัส สาขาหางดง เนื่องจากอยู่ใกล้สถาบันการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เห็นควรเปิดให้บริการ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยมีความเห็นตรงกันว่าควรเปิดในห้างสรรพสินค้าที่เดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ในช่วงเวลา 10.30-20.00 น. และพนักงานที่ให้บริการจะต้องบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีอัธยาศัยดี

Independent Study Title	Demand for Mini Branch Service of Customers of Bank of Ayudhya Public Company Limited in Chiang Mai Province	
Author	Miss Taksina Osathitporn	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Asst.Prof.Dr. Sasipen Phuangsaichai Chairperson	
	Assoc.Prof. Porntip Tianteerawit	Member
	Lect. Woralak Himaklat	Member

ABSTRACT

The objectives of this study were to determine factors that affected the customer demand for the mini branch service of Bank of Ayudhya in Chiang Mai and also to investigate the opinions toward the opening of mini branch service in Chiang Mai of executive administrators of Bank Ayudhya in Chiang Mai. Data were collected by questionnaire from 400 sampling customers in 8 branches of Bank of Ayudhya located in Muang District, Chiang Mai province. Because of the difference in customers' behavior, sampling customers were selected from 4 groups of occupation, 100 customers each, in own business, employee, government official and student groups. Interviewing of 7 branch managers was used to investigate the opinion toward the opening of mini branch in Chiang Mai. Data were analyzed by descriptive statistics using percentage, mean and Likert scale methods.

The results showed that for customers in own business group, mostly were female, 31 - 40 years old, single, bachelor degree graduated, 152,500 baht average monthly income, and living and working in Muang district. The most important factor in

determining the demand for mini branch was the period of opening hours. They needed from 10.30 to 20.00. Minor factors were the location of mini branch and the opening day, respectively. They required the mini branch to be in the department store such as Carrefour Department Store for their convenience of using. Mini branch should be opened from Monday to Sunday except holiday.

For customers in employee group, mostly female, 31 - 40 years old, married, 18,900 baht average monthly income, living and working in Muang district were emphasize on the location factor most. They also needed mini branch to be set at Carrefour Department Store. Minor factors were the period of opening hours, 9.30 - 18.00, and the opening days, every day without weekend or holiday.

For customers in government official group, mostly female, 31 - 40 years old, married, 22,500 baht average monthly income, living outside and working in Muang District were also stressed on the location factor. The mini branch should also be in the department store, Carrefour because of the convenience of using. The minor factors were the period of opening hours and opening days. They required 9.30 - 18.00 and opening every day without weekend or holiday.

For customers in student group, mostly female, under 20 years old, single, 5,500 baht average monthly income, living and studying in Muang district stressed on the period of opening hours, 9.30 - 18.00. The other factor was the opening days, Monday to Sunday except holiday. The location should also be in the department store especially Lotus Hang Dong branch because it has been near their schools, colleges or universities.

For the opinion toward the opening of mini branch service in Chiang Mai, the branch managers of Bank of Adyudhya in Muang district, Chiang Mai province approved that the mini branch service should be opened to support the demand of customers and also to increase the competitive potential. They all agreed that mini branch service should be opened in the convenient department stores where there were enough parking area and opened every day during 10.30 - 20.00. Bank staffs should also be active, accurate and having service mind.