

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาการประเมินพฤติกรรมของลูกค้าต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสอบถามลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 360 ราย ลูกค้าตอบแบบสอบถามกลับมาเพียง 340 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2) พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้ทำการสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 340 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.6 และเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 อายุต่ำกว่า 20 ปี

จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 (ตารางที่ 4.1)

ในด้านสถานภาพการสมรสของลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีสถานภาพสมรส จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.9 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 โดยมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 การศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 การศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 29 ราย คิดเป็น ร้อยละ 8.5 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 26 ราย คิดเป็น ร้อยละ 7.6 และการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7 (ตารางที่ 4.1)

ลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.8 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.9 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างหน่วยงานราชการ จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8 อาชีพการเกษตร จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 10,000-30,000 บาท จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.4 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 รายได้ในช่วง 30,001-50,000 บาท จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 รายได้ในช่วง 50,001-100,000 บาท จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 รายได้ 100,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 (ตารางที่ 4.1)

จะเห็นได้ว่าลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีสถานภาพเป็นโสด โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-30,000 บาท มากที่สุด จึงมีความเป็นไปได้ว่าลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นผู้ที่จบการศึกษาใหม่ และอยู่ในระยะเริ่มต้นของการทำงาน

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป ของลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	42.6
หญิง	195	57.4
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	3.2
21 – 30 ปี	146	43.0
31 - 40 ปี	114	33.5
41 – 50 ปี	46	13.5
51 – 60 ปี	19	5.6
มากกว่า 60 ปี	4	1.2
สถานภาพการสมรส		
โสด	167	49.1
สมรส	156	45.9
หย่าร้าง/หม้าย	17	5.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	6	1.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	7.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	34	10.0
ปวส./อนุปริญญา	29	8.5
ปริญญาตรี	200	59.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	45	13.2
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	54	15.9
เจ้าของกิจการ	49	14.4
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท	190	55.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การเกษตร	7	2.1
อื่นๆ	40	11.8
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า10,000 บาท	117	34.4
10,000-30,000 บาท	161	47.4
30,001-50,000 บาท	37	10.9
50,001-100,000 บาท	17	5.0
100,001 บาทขึ้นไป	8	2.3

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นนอกเหนือจากธนาคารไทยพาณิชย์

จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นนอกเหนือจากการใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงการให้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา สาเหตุที่เปลี่ยนแปลงการให้บริการจากธนาคารพาณิชย์ การใช้บริการของลูกค้าอื่นนอกเหนือจากการฝาก-ถอนเงินกับธนาคารพาณิชย์ ความถี่การให้บริการในแต่ละด้านของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ ประเภทของสื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีรายละเอียดดังนี้

1) **ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ** พบว่าลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ยังมีการใช้บริการจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.9 ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 เท่ากัน ใช้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2

ใช้บริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอ์นครธน จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ใช้บริการของธนาคารยูโอบีรีตันสิน จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 และใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.9 (ตารางที่ 4.2)

การที่ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ใช้บริการจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์อื่น ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการยึดถือความเป็นธนาคารเก่าแก่ ลูกค้าเห็นว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงและมีความเสี่ยงน้อย หรือเป็นผลเนื่องมาจากความมีชื่อเสียงของธนาคาร และการมีสาขาจำนวนมาก ทำให้การเลือกใช้บริการจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสะดวกมากกว่าธนาคารอื่น

ตารางที่ 4.2 ธนาคารพาณิชย์อื่นที่ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการ

การใช้บริการธนาคารพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	156	45.9
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	124	36.5
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	47	13.8
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	54	15.9
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	13	3.8
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	13	3.8
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)	11	3.2
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	3	0.9
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	8	2.4
ธนาคารยูโอบีรีตันสิน จำกัด (มหาชน)	5	1.5
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอ์นครธน จำกัด (มหาชน)	9	2.6

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากแบบสอบถาม

2) การเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา

ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ ไม่เคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ มีจำนวนมากถึง 237 รายคิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาเคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 82 รายคิดเป็นร้อยละ 24.1 เคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ 3-4 ครั้ง จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ เคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 4 รายคิดเป็นร้อยละ 1.2 (ตารางที่ 4.3)

จะเห็นว่าลูกค้าไม่เคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ มากที่สุด อาจเป็นผลมาจากความยุ่งยากเกี่ยวกับวิธีดำเนินการ หรือค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการทำธุรกรรมกับธนาคาร หรือความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร จึงทำให้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 การเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา

การเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง	82	24.1
เคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง	17	5.0
เคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง	4	1.2
ไม่เคยเปลี่ยน	237	69.7
รวม	340	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

3) สาเหตุที่เปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์

สำหรับสาเหตุที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า เนื่องจากทำเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอดรถ อยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงาน มากที่สุด จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา คือ การให้บริการล่าช้า ไม่สะดวก มีความผิดพลาดบ่อย จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 พนักงานบริการไม่มีความรู้ ไม่แนะนำรายละเอียด พุดจาไม่สุภาพ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.7 ธนาคารไม่มีบริการที่ต้องการ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอ ไม่เย็นสบาย และอุปกรณ์เครื่องมือไม่ทันสมัย จำนวน

19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 เท่ากัน เนื่องจากลูกค้าไม่เชื่อถือด้านความมั่นคงของธนาคาร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 ธนาคารมีภาพพจน์ที่ไม่ดี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 และการตกแต่งภายนอกและภายในไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 (ตารางที่ 4.4)

จะเห็นได้ว่าทำเลที่ตั้ง และการให้บริการของธนาคารมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงใช้บริการของลูกค้า ซึ่งหากทำเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอดรถ อยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงาน หรือการให้บริการของธนาคารมีความล่าช้า การติดต่อไม่มีความสะดวก หรือการให้บริการของพนักงานมีความผิดพลาดบ่อย จะส่งผลให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 สาเหตุที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์

สาเหตุการเปลี่ยนแปลง	จำนวน	ร้อยละของ ผู้ตอบแบบสอบถาม
การให้บริการ ล่าช้า ไม่สะดวก มีความผิดพลาดบ่อย	68	20.0
ไม่มีการบริการที่ต้องการ	31	9.1
พนักงานบริการไม่มีความรู้ ไม่แนะนำรายละเอียด พุดจา ไม่สุภาพ	33	9.7
อัตราดอกเบี้ยไม่เป็นที่พอใจ	33	9.7
ไม่เชื่อถือด้านความมั่นคงของธนาคาร	13	3.8
ธนาคารมีภาพพจน์ไม่ดี	11	3.2
ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอดรถ อยู่ ไกลบ้านหรือที่ทำงาน	105	30.9
การตกแต่งภายนอกและภายในไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย	10	2.9
สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอ ไม่เย็นสบาย	19	5.6
อุปกรณ์เครื่องมือไม่ทันสมัย	19	5.6

หมายเหตุ : เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4) การใช้บริการของลูกค้านอกเหนือจากการฝาก-ถอนเงิน กับธนาคารพาณิชย์

การใช้บริการเสริมของลูกค้าธนาคาร นอกเหนือจากการฝาก-ถอนเงิน กับธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ลูกค้าใช้บริการฝาก-ถอนโดยผ่านบัตร ATM /เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 244 ราย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมา ใช้บริการด้านบัตรเครดิต จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.2 บริการด้านประกันภัย/ประกันชีวิต จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.2 บริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา ฯลฯ จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.9 บริการด้านการลงทุน จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 บริการธนาคารทางโทรศัพท์ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 และบริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2 (ตารางที่ 4.5)

ในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ นอกจากการฝาก-ถอนเงิน ต่อเจ้าหน้าที่ คือการใช้บริการฝากถอนเงินโดยผ่านเครื่องATM หรือเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ตลอดจนการใช้บัตรเครดิต เป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้เป็นผลมาจากความสะดวก รวดเร็ว และการทำรายการด้วยตนเองตามความต้องการ จึงทำให้ลูกค้านิยมใช้บริการเสริมดังกล่าวเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 4.5 การใช้บริการของลูกค้านอกเหนือจากการฝาก-ถอนเงินกับธนาคารพาณิชย์

การใช้บริการเสริม	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
บริการด้านบัตรเครดิต	191	56.2
บริการด้านประกันภัย/ประกันชีวิต	96	28.2
บริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา ฯลฯ	95	27.9
บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet	28	8.2
บริการฝาก - ถอน ผ่าน ATM./เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ	244	71.8
บริการธนาคารทางโทรศัพท์	31	9.1
บริการด้านการลงทุน	35	10.3

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากแบบสอบถาม

5) ความถี่การใช้บริการในแต่ละด้านของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์

ในการรับบริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าในแต่ละด้าน ซึ่งลูกค้าได้ใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.6 ใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 ใช้บริการเดือนละ 2 ครั้ง จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8 ใช้บริการทุกวัน จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.6 และอื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอน จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 (ตารางที่ 4.6)

จะเห็นได้ว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์ จะใช้บริการของธนาคารสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่อยู่ระหว่างการเบิกจ่ายเงินของกิจการเอกชน หรือช่วงเวลาที่มีการกำหนดการใช้จ่าย จึงทำให้ลูกค้ากำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการใช้บริการของธนาคาร

ตารางที่ 4.6 ความถี่การใช้บริการในแต่ละด้านของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกวัน	36	10.6
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	94	27.6
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	98	28.8
เดือนละ 1 ครั้ง	53	15.6
เดือนละ 2 ครั้ง	40	11.8
ไม่แน่นอน	19	5.6
รวม	340	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

6) ประเภทของสื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ประเภทของสื่อที่ทำให้ทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์จากแผ่นพับของธนาคาร จำนวน 93 ราย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมา เป็นการรับทราบข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 71 ราย จำนวน 20.9 รับทราบข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5

รับทราบข้อมูลทางไปสเตอร์ที่ติดในธนาคาร จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.9 รับทราบข้อมูลทางหนังสือพิมพ์/นิตยสาร จำนวน 48 ราย จำนวน 14.1 และอื่นๆ คือ การรับทราบข้อมูลจากพนักงานของธนาคาร จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ประเภทของสื่อที่ถูกค้าทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ประเภทของสื่อ	จำนวน	ร้อยละของ ผู้ตอบแบบสอบถาม
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	48	14.1
แผ่นพับของธนาคาร	93	27.4
โทรทัศน์	71	20.9
ไปสเตอร์ที่ติดในธนาคาร	54	15.9
เพื่อน/คนรู้จัก	63	18.5
พนักงานของธนาคาร	11	3.2
รวม	340	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในที่นี้ประกอบด้วย การเคยและไม่เคยใช้บริการก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ บริการที่เคยใช้กับธนาคารไทยพาณิชย์ ระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ระยะเวลาที่รอคอยจริงในการมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์

4.2.1 การเคยใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา

ส่วนใหญ่ลูกค้าเคยใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 274 ราย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.6 และไม่เคยใช้บริการมาก่อน จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.4 (ตารางที่ 4.8)

สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร จำนวน 66 ราย นั้นตอบว่าการที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่ใช่สาเหตุเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร มีจำนวนถึง 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2 และใช้บริการของธนาคารเนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2 (ตารางที่ 4.8)

จะเห็นได้ว่าผู้ที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการของธนาคาร หรืออาจเป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาแล้วปรากฏว่าการที่ลูกค้าหันมาใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ใช่เป็นเพราะว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาแล้วจึงใจทำให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.8 การใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา	จำนวน	ร้อยละ
เคย	274	80.6
ไม่เคย	66	19.4
การให้บริการเนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารใหม่		
ใช่	21	6.2
ไม่ใช่	45	13.2

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.2.2 ประเภทการใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีบริการทางการเงินครบวงจรให้แก่ลูกค้าทุกประเภท ทั้งที่เป็น บริษัทขนาดใหญ่ วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย ซึ่งได้แก่

1. การรับฝากเงิน เป็นบริการสำหรับผู้ที่ต้องการสะสมเงินออม ซึ่งมั่นใจได้ในความปลอดภัย และได้รับผลประโยชน์ในรูปของดอกเบี้ย ประกอบด้วยบริการต่างๆ ดังนี้

1.1 เงินฝากออมทรัพย์ เป็นบริการเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากให้ลูกค้าเพื่อทำรายการ ฝาก ถอน โอน ตามต้องการ ซึ่งเหมาะสำหรับลูกค้าที่มีการหมุนเวียนเงินไว้ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

1.2 เงินฝากเดินสะพัด เป็นบริการเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม เหมาะสำหรับลูกค้าประเภทธุรกิจการค้าที่ต้องมีเงินทุนหมุนเวียนเข้าออกอยู่เป็นประจำ โดยใช้เช็คในการสั่งจ่ายเงิน สำหรับรายละเอียดการเดินบัญชี ธนาคารจะจัดทำใบแจ้งรายการบัญชีเดินสะพัดให้ทุกวันสิ้นเดือน

1.3 เงินฝากระยะยาว ได้แก่ 1) เงินฝาก โบนัสการศึกษา 36 เดือน เป็นหนึ่งในรูปแบบของบริการฝากที่ส่งเสริมการออมเงินเพื่ออนาคตทางการศึกษาโดยให้ประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยที่มากกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือนและทุนการศึกษาสำหรับผู้มีสิทธิชิงทุนการศึกษาทุก 6 เดือน 2) เงินฝาก โบนัส 24 เดือน เป็นบริการเงินฝากประเภทหนึ่งซึ่งให้ประโยชน์ต่อผู้ฝากในการวางแผนการใช้จ่ายในอนาคตอันใกล้และเพิ่มคุณค่าการออมเงิน ด้วยการขอรับสิทธิยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากตามนโยบายของรัฐ

1.4 เงินฝากประจำ ได้แก่ 1) เงินฝากประจำ 3, 6, 12, 24, 36 เดือน เป็นบัญชีเงินฝากที่สามารถเลือกออมเงินตามกำหนดระยะเวลาการฝากโดยแบ่งออกเป็นประเภท 3, 6, 12, 24, และ 36 เดือน โดยไม่มีความเสี่ยงเมื่อครบกำหนด ธนาคารจะคำนวณดอกเบี้ยในแต่ละยอดเงินฝากให้ตามอัตราที่กำหนดและทบต้นให้ทันที 2) เงินฝากประจำระยะสั้น 7 วัน 14 วัน 1 เดือน เป็นบริการเงินฝากประจำระยะสั้น เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้านิติบุคคลที่มีเงินสดหมุนเวียน โดยยังไม่มี ความจำเป็นต้องใช้ใน ช่วงสั้น และต้องการต้องการปรับเงินให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดและแน่นอน โดยไม่มีความเสี่ยง

2. การโอนเงิน บริการเงินโอนเข้าบัญชีได้ทั้งบัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ และบัญชีของธนาคารอื่นซึ่งสามารถทำการ โอนเงินได้เป็นครั้งคราวหรือเป็นประจำทุกเดือนได้ตาม

ความต้องการของ ท่านเอง ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้ เงินโอนทางดราฟท์ (Draft) เงินโอนเพื่อเข้าบัญชี (Transfer Account) เงินโอนเพื่อรอการจ่าย (Transfer Advice) เงินโอนข้ามเขต (Inter Region) เงินโอนรายย่อยระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ORFT) โอนดอกเบี้ยเงินฝากประจำครบกำหนดอัตโนมัติ (Interest Maturity Transfer) เงินโอนตามคำสั่งประจำ (Standing Order -FDS) เงินโอนเข้าบัญชีเงินสะพัดอัตโนมัติ (Real Time Fund Transfer) เงินโอนในประเทศข้ามธนาคาร (BAHTNET - Bank of Thailand Automated High Value Transfer Network)

3. การให้สินเชื่อบุคคล ได้แก่ สินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อการลงทุน สินเชื่อเพื่อสนับสนุนทางการและการเดินทาง สินเชื่อเพื่อสวัสดิการสินเชื่อเอนกประสงค์

4. สินเชื่อธุรกิจ ได้แก่ แสตนด์บายเล็ดเตอร์ออฟเครดิต เล็ดเตอร์ออฟเครดิต ภายในประเทศ หนังสือค้ำประกัน การอ่าวัด และหนังสือรับรองเครดิต

5. ประกันชีวิต ได้แก่ การคุ้มครองประกันชีวิต ในรูปของการออมเงินแบบมีประกันชีวิต

6. ประกันวินาศภัย ได้แก่ การคุ้มครองอุบัติเหตุแบบพิเศษ รับชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ประเภท 1-3 รับชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (พ.ร.บ.)

7. บริการด้านการลงทุน ได้แก่ จำหน่ายตราสารหนี้ระยะสั้น เช่น ตั๋วเงินคลัง ตั๋วแลกเงิน จำหน่ายตราสารหนี้ระยะยาว เช่น พันธบัตร หุ้นกู้ บัตรเงินฝาก กองทุนรวม ได้แก่ กองทุนรวมทั่วไป กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ

8. บริการด้านบัตรต่างๆ ได้แก่ บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ บัตรเดบิต เอชซีบีอีซีส์ การ์ด บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม บัตรเอทีเอ็มสหกรณ์ออมทรัพย์ บัตรออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์

9. บริการจัดการกองทุน ได้แก่ กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

10. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ รับซื้อตั๋วเงินเปล่า รับซื้อธนบัตรต่างประเทศ ขายธนบัตรต่างประเทศ ขายเช็คเดินทางต่างประเทศ

11. บริการเรียกเก็บและชำระเงิน ได้แก่ การเรียกเก็บรับฝากเงินสดและเช็คเรียกเก็บ รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ รับชำระเงินอัตโนมัติ รับเรียกเก็บเงิน ชำระเงินพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

12. การค้าต่างประเทศ ได้แก่ ด้านสินค้าเข้า โดยเปิด Letter of Credit (L/C) ชำระเงินค่าสินค้าเข้าตามตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ เงินโอนออกเพื่อชำระค่าสินค้าไปยังต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อการนำเข้า ออกหนังสือค้ำประกันให้กับบริษัทเรือ จองอัตราแลกเปลี่ยนซื้อล่วงหน้า

ด้านสินค้าออก ได้แก่ แจ้ง Letter of Credit (L/C) ผู้ส่งออก เรียกเก็บและรับซื้อตัวเงินออก ภายใต้ L/C ส่งตัวและรับซื้อตัวเงินเพื่อเรียกเก็บต่างประเทศ เงินโอนขาเข้าเพื่อชำระค่าสินค้าจากต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อการส่งออก จองอัตราแลกเปลี่ยนซื้อล่วงหน้า

13. บริการ SCB Easy bank เป็นกลุ่มบริการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสามารถให้ลูกค้าทำรายการต่างๆ ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก ด้วยช่วงเวลาที่สามารถใช้บริการที่ยาวนานกว่าและปลอดภัย ด้วยมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานโลก ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ทั้งหมด 9 บริการ ได้แก่

1) บริการเงินด่วน (ATM) สามารถทำการถอนเงินสด สอบถามยอดเงินคงเหลือ โอนเงินระหว่างบัญชี หรือโอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นทั้งภายในและระหว่างธนาคาร ชำระค่าสินค้าและบริการ ฯลฯ

2) บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine : CDM) สามารถรับฝากเงินสด เพื่อเข้าบัญชีเงินฝาก ชำระค่าสินค้าและบริการ

3) บริการปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Update Passbook) สำหรับทำรายการปรับยอดสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

4) SCB Easy KIOSK สำหรับทำรายการใน www.scbeasy.com การขอเปิดบัญชี การสั่งซื้อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/เงินกู้ และข้อมูลบริการธนาคาร

5) เครื่องพิมพ์รายการ (Printer) สำหรับพิมพ์รายการจากบริการ SCB Easy KIOSK

6) เครื่องเติมเงินสมาร์ตการ์ด (VST-Revalue) สำหรับผู้ใช้บริการบัตรสมาร์ตการ์ดไทยพาณิชย์ สามารถทำรายการเติมเงินจากบัญชีเงินฝากเข้าไมโครชิป สอบถามยอดเงินคงเหลือบัญชีเงินฝาก/ไมโครชิป, สอบถามรายละเอียดการทำรายการของบัตรสมาร์ตการ์ด ฯลฯ

7) บริการ Internet สำหรับลูกค้าในการสอบถามข้อมูลทางการเงิน

8) บริการรับฝากเช็ค (Drop Box) สำหรับทำรายการรับฝากเช็ค

9) บริการสอบถามข้อมูล (Hot Line) สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (ศูนย์-บริการลูกค้า โทร. 02-777-7777) เพื่อสอบถามรายละเอียดบริการธนาคาร บริการสินเชื่อ บริการบัตรเครดิต และลูกค้าสามารถทำการแจ้งอายัดบัตร ATM Credit Card และ Smart Card. ผ่านทางช่องทางนี้ได้อีกด้วย (วารสารธนาคารไทยพาณิชย์, 2547)

ผลการศึกษาประเภทของบริการที่ถูกค่าใช้จ่ายจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าใช้บริการเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 271 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา ลูกค้าใช้บริการด้านบัตร ATM จำนวน 204 รายคิดเป็นร้อยละ 74.5 ใช้บริการด้านบัตรเครดิต จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.3 ใช้บริการโอนเงิน จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 ใช้บริการชำระค่าสินค้า/บริการ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.8 บริการด้านบัญชีเงินฝากประจำ จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 บริการด้านบัญชีเงินฝากเดินสะพัด/กระแสรายวัน จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 ฝากเช็คเรียกเก็บ จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 บริการด้านการประกันชีวิต/ประกันภัย จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 ซื้อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ/e-Gift Card จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 เงินฝากระยะยาว จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 บริการสินเชื่อธุรกิจ/บุคคล จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 บริการด้านการลงทุน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 บริการโอนเงินระหว่างประเทศ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 และใช้บริการด้านต่างประเทศ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 (ตารางที่ 4.9)

สำหรับประเภทของบริการที่ใช้จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ส่วนใหญ่ลูกค้ามีการใช้บริการเพิ่มขึ้นด้าน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมาใช้บริการด้านบัตร ATM จำนวน 220 รายคิดเป็นร้อยละ 64.7 บริการด้านบัตรเครดิต จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 บริการโอนเงิน จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการ จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 บริการด้านบัญชีเงินฝากประจำ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 บริการบัญชีเงินฝากเดินสะพัด/กระแสรายวัน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.7 บริการด้านการประกันชีวิต/ประกันภัย จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2 ซื้อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ/e-Gift Card จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6 ฝากเช็คเรียกเก็บ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 บริการสินเชื่อธุรกิจ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.4 บริการธนาคารทางโทรศัพท์ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1 บริการด้านการลงทุน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2 บริการเงินฝากระยะยาว จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 และบริการด้านต่างประเทศ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 (ตารางที่ 4.9)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าประเภทบริการที่ถูกค่าใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการมากที่สุดคือ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ รองลงมา บริการด้านบัตร ATM และ บริการด้านบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.9 ประเภทบริการที่ใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประเภทของบริการที่ใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่		หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่	
	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบ (274 ราย)	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบ (340 ราย)
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	271	98.9	294	86.5
บัญชีเงินฝากเดินสะพัด/กระแสรายวัน	48	17.5	50	14.7
บัญชีเงินฝากประจำ	49	17.9	51	15.0
บัญชีเงินฝากระยะยาว	31	11.3	18	5.3
บริการโอนเงิน	98	35.8	123	36.2
บริการด้านบัตร ATM	204	74.5	220	64.7
บริการด้านบัตรเครดิต	116	42.3	136	40.0
ธนาคารทางโทรศัพท์	20	7.3	24	7.1
สินเชื่อธุรกิจ/บุคคล	30	10.9	32	9.4
ชำระค่าสินค้า/บริการ	79	28.8	97	28.5
ฝากเช็คเรียกเก็บ	45	16.4	39	11.5
ซื้อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ/e-Gift Card	37	13.5	43	12.6
โอนเงินระหว่างประเทศ	8	2.9	12	3.5
บริการด้านต่างประเทศ	7	2.6	10	2.9
บริการด้านการลงทุน	12	4.4	21	6.2
บริการด้านการประกันชีวิต/ประกันภัย	39	14.2	45	13.2

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.2.3 ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมาเป็นผู้มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.6 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2 และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 20 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือน	77	22.6
6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	69	20.3
1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	78	22.9
3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี	48	14.1
5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	31	9.1
10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี	28	8.2
มากกว่า 20 ปี	9	2.6
รวม	340	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.2.4 ช่วงเวลาในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารไม่มีช่วงเวลาแน่นอน จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาใช้บริการช่วงเวลา 10.31-12.30 น. จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.1 ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-10.30 น.จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1 ใช้บริการช่วงเวลา 12.31-13.30 น. จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 ใช้บริการช่วงเวลา 13.31-14.30 น. จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 ใช้บริการช่วงเวลา 11.31-12.30 จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และใช้บริการหลังเวลา 14.31 น. จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 (ตารางที่ 4.11)

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่ยังมีการใช้บริการของธนาคารในเวลาที่ไม่แน่นอน จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาใช้บริการช่วงเวลา 10.31- 11.30 น. จำนวน 50 รายคิดเป็นร้อยละ 14.7 ใช้บริการช่วงเวลา08.30-10.30 น. จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ใช้บริการช่วงเวลา 12.31-13.30 น. จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 ใช้บริการช่วงเวลา 11.31- 12.30 น.จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9 ใช้บริการช่วงเวลา 13.31- 14.30 น. จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และใช้บริการหลังเวลา 14.31 น. จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 (ตารางที่ 4.11)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าช่วงเวลาที่ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการโดยไม่กำหนดเวลาที่แน่นอน สะดวกเมื่อไรก็มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.11 ช่วงเวลาในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่		หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 8.30 -10.30 น.	36	13.1	34	10.0
เวลา 10.31 -11.30 น.	44	16.1	50	14.7
เวลา 11.31 -12.30 น.	15	5.5	20	5.9
เวลา 12.31 -13.30 น.	23	8.4	31	9.1
เวลา 13.31 -14.30 น.	20	7.3	12	3.5
หลังเวลา 14.31 น.	8	2.9	11	3.2
ไม่แน่นอน	128	46.7	182	53.5
รวม	274	100.0	340	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.2.5 ความถี่ต่อเดือนในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคาร 1-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ ไม่แน่นอน จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ใช้บริการ 5-9 ครั้ง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 ใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 ใช้บริการ 10-14 ครั้ง จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และใช้บริการ 15-19 ครั้ง จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1 เมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารแล้วลูกค้าส่วนใหญ่ยังใช้บริการ 1-4 ครั้ง จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาใช้บริการไม่แน่นอน จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ใช้บริการ 5-9 ครั้ง จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2 ใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.6 ใช้บริการ 10-14 ครั้ง จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 และใช้บริการ 15-19 ครั้ง จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 (ตารางที่ 4.12)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความถี่ในการใช้บริการของลูกค้าจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ส่วนใหญ่ใช้บริการจากธนาคาร 1-4 ครั้ง

ตารางที่ 4.12 ความถี่ในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) / เดือน	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่		หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-4 ครั้ง	126	46.0	156	45.9
5-9 ครั้ง	28	10.2	55	16.2
10-14 ครั้ง	22	8.0	31	9.1
15-19 ครั้ง	3	1.1	4	1.2
มากกว่า 20 ครั้ง	25	9.1	36	10.6
ไม่แน่นอน	70	25.5	58	17.0
รวม	274	100.0	340	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.2.6 ระยะเวลาที่รอคอยและระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สำหรับในด้านระยะเวลาที่รอคอยก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ลูกค้ามีระยะเวลารอคอยการให้บริการของธนาคาร 6-10 นาที จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา ลูกค้ามีระยะเวลารอคอย 1-5 นาที จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีระยะเวลารอคอย จำนวน 11-15 นาที จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 ลูกค้ามีระยะเวลารอคอยมากกว่า 20 นาที จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และลูกค้ามีระยะเวลารอคอย 16-20 นาที จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลารอคอย

1-5 นาที จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 ลูกค้ำมีระยะเวลารอคอย 6-10 นาที จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.8 ลูกค้ำมีระยะเวลารอคอย 11-15 นาที จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 ลูกค้ำมีระยะเวลา รอคอยมากกว่า 20 นาที จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.9 และลูกค้ำมีระยะเวลา รอคอย 16-20 นาที จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 (ตารางที่ 4.13) จะเห็นได้ว่าระยะเวลาที่ ลูกค้ำรอคอยในการให้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์หลังจาการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาแล้ว ลดลงจากเดิม คือ จาก 6 – 10 นาที มาเป็น 1 – 5 นาที

ลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารมีความคาดหวังก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อระยะเวลาในการใช้บริการ 1-5 นาที จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ 6-10 นาที จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ 11-15 นาที จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ 16-20 นาที จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการมากกว่า 20 นาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.7 หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ำส่วนใหญ่ มีความคาดหวังต่อระยะเวลาในการใช้บริการ 1-5 นาที จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ 6-10 นาที จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.1 ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ 11-15 นาที จำนวน 24 ราย คิดเป็น ร้อยละ 7.1 ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ 16-20 นาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.6 และระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการมากกว่า 20 นาที จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ระยะเวลาที่รอคอยและระยะเวลาที่คาดหวังในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่รอคอยและระยะเวลาที่คาดหวังในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่		หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่รอคอย				
1-5 นาที	72	26.3	124	36.5
6-10 นาที	97	35.4	115	33.8
11-15 นาที	68	24.8	61	17.9
16-20 นาที	15	5.5	13	3.8
มากกว่า 20 นาที	22	8.0	27	7.9
รวม	274	100.0	340	100.0
ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ				
1-5 นาที	157	57.3	255	75.0
6-10 นาที	78	28.5	58	17.1
11-15 นาที	28	10.2	24	7.1
16-20 นาที	9	3.3	2	0.6
มากกว่า 20 นาที	2	0.7	1	0.3
รวม	274	100.0	340	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในหัวข้อนี้ทำการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 4 ปีจจัย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากรของธนาคาร และด้านการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

4.3.1 ความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ แห่งแรกของไทย ก่อตั้งในปี 2449 ตามข้อมูลงบการเงิน ณ ธันวาคม 2548 (เฉพาะงบธนาคาร) ที่นำส่งธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารมีขนาดของ สินทรัพย์ เงินฝาก และสินเชื่อใหญ่เป็นอันดับ 4 จากธนาคารพาณิชย์ 13 ธนาคาร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 807.7 พันล้านบาท มีเงินฝาก 622.4 พันล้านบาท และมีสินเชื่อ 555.7 พันล้านบาท ธนาคารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2519ปัจจุบัน หุ้นของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประกอบด้วย หุ้นสามัญ (SCB, SCB-F) หุ้นบุริมสิทธิ (SCB-P, SCB-Q) ใบสำคัญแสดงสิทธิ ที่จะซื้อหุ้นบุริมสิทธิ (SCB-W) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548 ธนาคารมีมูลค่าหุ้นตามราคาตลาด (Market Capitalization) 176,103 ล้านบาท (สรุปข้อมูลทางการเงิน, 2549)

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาตามโครงการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 4 ปีจจัย คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากรของธนาคาร และด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปีจจัยในการให้บริการทุกปีจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปีจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือปีจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 อันดับ 2 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปีจจัยด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.08) อันดับ 3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปีจจัยด้านบุคลากรของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.07) และอันดับ 4 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปีจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 1.89) (ตารางที่ 4.14) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่อเครื่องมืออุปกรณ์ หรืออาคารสถานที่ของธนาคารที่มีความโอ้โคง สะอาด และสะดวกสบายต่อการใช้บริการ ซึ่งแสดงถึงความมั่นคงของธนาคาร

มีข้อน่าสังเกตคือ ถึงแม้ว่าหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แล้ว ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จะมีความพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยแล้วพบว่า ลูกค้าพอใจต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารในระดับที่สูงขึ้นจากเดิม คือ จากระดับปานกลางเป็นระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แล้วลูกค้าพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ก่อนการปรับเปลี่ยน			หลังการปรับเปลี่ยน		
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	1.86	4	ปานกลาง	1.89	4	ปานกลาง
ด้านอุปกรณ์และสถานที่	2.09	1	ปานกลาง	2.44	1	มาก
ด้านบุคลากรของธนาคาร	2.07	3	ปานกลาง	2.39	3	มาก
ด้านการให้บริการ	2.08	2	ปานกลาง	2.42	2	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.03		ปานกลาง	2.29		ปานกลาง

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์

ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพอใจอันดับหนึ่ง คือปัจจัยด้านบัตร เอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 2.19) รองลงมา ได้แก่ บัญชี

เงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 2.11) ศูนย์ Call Center (ค่าเฉลี่ย 2.06) การโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 1.96) บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 1.94) การชำระค่าสินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.85) การรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 1.81) บัญชีเงินฝากเดินสะพัด บัญชีเงินฝากระยะยาว และการบริการด้านเช็คนาการ/เช็คของขวัญ การประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 1.79) บัญชีเงินฝากประจำ การให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ EASY PHONE EASY NET และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 1.77) ที่ปรึกษาด้านการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 1.76) การให้เชำผู้ันรภัย (ค่าเฉลี่ย 1.68) (ตารางที่ 4.15)

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพอใจเป็นอันดับหนึ่ง คือ บัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 2.36) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ Call Center (ค่าเฉลี่ย 2.35) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 2.13) การโอนเงิน และการชำระค่าสินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.09) บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.08) การรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 1.95) การให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ EASY PHONE EASY NET และการประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 1.89) บัญชีเงินฝากเดินสะพัด และเช็คนาการ/เช็คของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 1.86) บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากระยะยาว สินเชื่อธุรกิจ/บุคคล และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 1.84) ที่ปรึกษาด้านการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 1.81) และการให้เชำผู้ันรภัย (ค่าเฉลี่ย 1.74) (ตารางที่ 4.15)

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แม้ว่าลูกค้าจะมีระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพิ่มมากขึ้นหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา แต่ลูกค้ายังมีความพึงพอใจต่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การให้บริการของธนาคารด้านบัตรเอทีเอ็ม ศูนย์ Call Center และการให้บริการเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบ
สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ			
	ก่อนการปรับเปลี่ยน		หลังการปรับเปลี่ยน	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
ศูนย์ Call Center	2.06	3	2.35	2
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	2.11	2	2.31	3
บัญชีเงินฝากประจำ	1.77	9	1.84	9
บัญชีเงินฝากเดินสะพัด	1.79	8	1.86	8
บริการบัญชีเงินฝากระยะยาว	1.79	8	1.84	9
การโอนเงิน	1.96	4	2.09	4
บัตร ATM	2.19	1	2.36	1
บัตรเครดิต	1.94	5	2.08	5
การให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ EASY PHONE EASY NET	1.77	9	1.89	7
สินเชื่อธุรกิจ/บุคคล	1.76	10	1.84	9
การชำระค่าสินค้า/บริการ	1.85	6	2.09	4
การรับฝากเช็ค	1.81	7	1.95	6
เช็คธนาคาร/เช็คของบัญชี	1.79	8	1.86	8
การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1.77	9	1.84	9
การให้เช่าตู้നിറภัย	1.68	11	1.74	11
ที่ปรึกษาด้านการลงทุน	1.76	10	1.81	10
การประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย	1.79	8	1.89	7
ค่าเฉลี่ยรวม	1.86	ปานกลาง	1.89	ปานกลาง

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์และสถานที่

ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านอุปกรณ์และสถานที่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ลูกค้ามีความพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือความสะอาดของสาขา (ค่าเฉลี่ย 2.17) รองลงมา ได้แก่ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.15) ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการและเคาน์เตอร์รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.14) สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.13) สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.12) มีการจัดการระบบคิวที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.11) มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.10) สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.08) มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงทิศทางชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.07) สถานที่นั่งรอคอยมีจำนวนเพียงพอ และเคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.05) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 1.95) (ตารางที่ 4.16)

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสถานที่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพอใจมากเป็น อันดับหนึ่ง คือ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.59) รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของสาขา สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.56) สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.47) สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.46) เคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.45) ธนาคารมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงทิศทางชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.43) สถานที่นั่งรอคอยมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.40) ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการและเคาน์เตอร์รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.39) ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.24) และธนาคารมีการจัดระบบคิวที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.22) (ตารางที่ 4.16)

จะเห็นได้ว่า ก่อนที่ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ลูกค้ามีความพอใจต่อบัณฑิตด้านอุปกรณ์และสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง แต่หลังจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบแล้ว ลูกค้ามีความพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัย ลูกค้ามีความพอใจเพิ่มขึ้นหลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และปัจจัยย่อย 2 ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุดคือ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ และความสะอาดของสาขา

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์และสถานที่

ด้านอุปกรณ์และสถานที่	ระดับความพึงพอใจ			
	ก่อนการปรับเปลี่ยน		หลังการปรับเปลี่ยน	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร	2.08	8	2.46	5
มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงทิศทางชัดเจน	2.07	9	2.43	7
สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นชัดเจน	2.12	5	2.48	3
สถานที่นั่งรอคอยมีจำนวนเพียงพอ	2.05	10	2.40	8
เคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม	2.05	10	2.45	6
ความสะอาดของสาขา	2.17	1	2.56	2
มีที่จอดรถเพียงพอ	1.95	11	2.24	10
มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.10	7	2.47	4
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.15	2	2.59	1
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร	2.13	4	2.56	2
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการและเคาน์เตอร์รับบริการ	2.14	3	2.39	9
มีการจัดการระบบคิวที่ดี	2.11	6	2.22	11
ค่าเฉลี่ยรวม	2.09	ปานกลาง	2.44	มาก

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.4 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรของธนาคาร

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลากรของธนาคาร ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 2.16) รองลงมา ได้แก่ มารยาทในการต้อนรับของพนักงาน ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน และการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.11)

พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 2.10) พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 2.09) พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.08) พนักงานสามารถช่วยเหลือคุณได้ไม่ว่าจะไปติดต่อเคาน์เตอร์ไหน (ค่าเฉลี่ย 2.06) พนักงานให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ขณะที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.05) พนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของการให้บริการต่างๆ จนเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.04) จำนวนพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.97) พนักงานให้คำแนะนำก่อนทำรายการ (ค่าเฉลี่ย 1.95) (ตารางที่ 4.17)

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 2.51) รองลงมา ได้แก่ พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง และมารยาทในการต้อนรับของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 2.46) ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 2.44) พนักงานสามารถช่วยเหลือคุณได้ไม่ว่าจะติดต่อเคาน์เตอร์ไหน (ค่าเฉลี่ย 2.39) การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.36) พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ และพนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของการให้บริการต่างๆ จนเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.35) และลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านพนักงานให้คำแนะนำก่อนทำรายการ (ค่าเฉลี่ย 2.28) และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.25) (ตารางที่ 4.17)

จะเห็นได้ว่าก่อนที่ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาลูกค้ามีความพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารในระดับปานกลาง แต่หลังจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบแล้วลูกค้ามีความพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยลูกค้ามีความพอใจเพิ่มขึ้นหลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา และปัจจัย 2 ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง มารยาทในการต้อนรับของพนักงาน

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากรของธนาคาร

ด้านบุคลากรของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ			
	ก่อนการปรับเปลี่ยน		หลังการปรับเปลี่ยน	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ	2.08	5	2.35	7
พนักงานให้คำแนะนำก่อนทำรายการ	1.95	10	2.28	8
พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	2.16	1	2.51	1
พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง	2.10	3	2.46	2
พนักงานสามารถช่วยเหลือคุณได้ไม่ว่าจะไปติดต่อกับเคาน์เตอร์ไหน	2.06	6	2.39	5
มารยาทในการต้อนรับของพนักงาน	2.11	2	2.46	2
พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	2.09	4	2.42	4
พนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของการให้บริการต่างๆ จนเข้าใจ	2.04	8	2.35	7
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน	2.11	2	2.44	3
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	2.11	2	2.36	6
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	1.97	9	2.25	9
พนักงานให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ขณะที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์	2.05	7	2.42	4
ค่าเฉลี่ยรวม	2.07	ปานกลาง	2.39	มาก

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.5 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ

สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการ ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.17) รองลงมา ได้แก่ มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกาเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.16) มีป้ายบอกจุดให้บริการได้ถูกที่ (ค่าเฉลี่ย 2.13) การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 2.07) เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว (ค่าเฉลี่ย 2.06) บริการและผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.04) ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 2.02) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.99) (ตารางที่ 4.18)

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกา เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.52) รองลงมา ได้แก่ มีโบว์ชัวร์สินค้าและบริการของธนาคารให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.47) บริการและผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.45) บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีป้ายบอกจุดให้บริการได้ถูกที่ (ค่าเฉลี่ย 2.44) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.40) การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 2.38) ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 2.35) และเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว (ค่าเฉลี่ย 2.34) (ตารางที่ 4.18)

จะเห็นได้ว่าก่อนที่ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาลูกค้ามีความพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการในระดับปานกลาง แต่หลังจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบแล้ว ลูกค้ามีความพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยลูกค้ามีความพอใจเพิ่มขึ้นหลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา และปัจจัย 2 ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุดคือ มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกา เพียงพอ มีโบว์ชัวร์สินค้าและบริการของธนาคารให้บริการ และบริการหรือผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยน
รูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ก่อนการปรับเปลี่ยน		หลังการปรับเปลี่ยน	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า	2.17	1	2.44	4
บริการและผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย	2.04	6	2.45	3
ความรวดเร็วในการให้บริการ	1.99	8	2.40	5
มีโบว์ชัวร์สินค้าและบริการของธนาคารให้บริการ	2.04	6	2.47	2
มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกา เพียงพอ	2.16	2	2.52	1
มีป้ายบอกจุดให้บริการได้ถูกที่	2.13	3	2.44	4
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว	2.06	5	2.34	8
การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน	2.07	4	2.38	6
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	2.02	7	2.35	7
ค่าเฉลี่ยรวม	2.08	ปานกลาง	2.42	มาก

ที่มา : จากแบบสอบถาม