

ชื่อเรื่องการค้าคว่ำแบบอิสระ พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวจรรย์มาศ บุญสูง

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าคว่ำแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทรวงศ์	กรรมการ
ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไป 200 คน และกลุ่มผู้ประกอบการ 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้ค่าสถิติทดสอบในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการให้บริการการฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน ด้านสินเชื่อ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค และการให้บริการของพนักงานธนาคาร ส่วนการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของลูกค้าทั้งสองกลุ่มโดยใช้สถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ส่วนมากเป็นโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท สำหรับพฤติกรรมในการใช้บริการพบว่า สาขาธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่ใช้บริการการถอนเงิน มีบัญชีเงินฝากที่นิยมใช้บริการคือ เงินฝากออมทรัพย์ นิยมไปใช้บริการในวันอาทิตย์ ความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต

พลาซ่าคือ ปัจจัยด้านการให้บริการการถอนเงิน โดยสาขาในห้างสรรพสินค้ามีตู้เอทีเอ็มให้บริการจำนวนมาก เครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการมีความทันสมัย รวดเร็วและถูกต้อง สำหรับปัจจัยที่มีผลรองลงมาคือ การให้บริการที่ดีของพนักงานธนาคาร

สำหรับลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว ประเภทของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นร้านขายเสื้อผ้า มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท สำหรับพฤติกรรมในการใช้บริการพบว่า สาขานาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่คือ ธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่ใช้บริการการถอนเงิน มีบัญชีเงินฝากที่นิยมใช้บริการคือ เงินฝากออมทรัพย์ นิยมไปใช้บริการในวันอาทิตย์ ความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าคือ ปัจจัยด้านการให้บริการการฝากเงิน เนื่องจากสาขาในห้างสรรพสินค้ามีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการที่มีความทันสมัยเพียงพอกับความต้องการ ปัจจัยที่มีผลอีกปัจจัยหนึ่งคือ การให้บริการที่ดีของพนักงานธนาคาร

ส่วนการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มประชาชนทั่วไปมากกว่ากลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ สาขานาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มผู้ประกอบการมากกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป ได้แก่ สาขานาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินและการถอนเงินที่รวดเร็ว และทันสมัย สาขานาคารพาณิชย์มีการให้สินเชื่อที่หลากหลาย ขั้นตอนการอนุมัติที่ง่ายและสะดวก ดอกเบี้ยเงินกู้ค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้สาขานาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ายังให้บริการการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคที่รวดเร็วและถูกต้อง ค่าธรรมเนียมต่ำ พนักงานยังให้บริการที่ดีและเพียงพอ

**Independent Study Title**                         The Behavior of Customers in Using Services In-mall  
Commercial Bank Branches, Chiang Mai Province

**Author**   Miss Jureemas Boonsoong

**Degree**   Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc.Prof.Pornpip Tianteerawit	Chairperson
Asst.Prof.Dr.Piyaluk Buddhawongsa	Member
Asst.Prof.Dr.Sasipen Phuangsaichai	Member

**ABSTRACT**

This study examined the behavior, as well as its determinants, of commercial bank customers in using banking services in shopping-mall branches in the case of Central Airport Plaza in Chiang Mai Province. Information were gathered from 200 samples of general public and 200 samples of business persons. The analytical tools included descriptive statistics, Likert scale to assess the influence of determining factors, and chi-square statistics for attitude test. The determining factors were proposed to be the banking services concerning deposit, withdrawal, money tranfer, credit, foreign exchange, goods purchase/utility bills payment, and banking staff's services.

Among the general public group, the study found the majority of the samples could be characterized as female, 21-30 years old, single, bachelor's degree graduate, employee of private company, with 5,001-10,000 baht monthly income. For bankin services using behavior, most samples visited Siam Commercial Bank's branch, for withdrawal purpose, generally from saving account, often on Sunsay, about 1-3 times per month. The most influential factor for the use of services of commercial banks' branches within the Central Airport Plaza was the withdrawal

services facilitated by many ATM's giving modern, speedy, and accurate banking transactions. The next important factor was the banking staff's services.

Among the business persons under study, the majority could be descriptive as male, 21-30 years old, married, bachelor's degree graduate, business owner operator, running clothing shop in most case, and with 20,001-40,000 baht monthly income. For banking services using behavior, most of them used the services of Krung Thau Bank, for withdrawal purpose generally from saving account, often on Sunday, about 1-3 times per month. The most influential factor for the decision to use such in-mall banking services was the deposit services as there were many modern automatic machines adequately to meet customers' need, followed by the factor of banking staff's services.

Test of attitudinal difference between the two groups indicated that the factor having more influence in the general public group than the business person group was the availability of in-mall ATM's. Many factors having more effect on the business person group than the general public group included various services provided by the commercial banks' branches in shopping centers such as speedy and modern automatic deposit and withdrawal machines, diversified credit lines, easy loan approval process, low lending interest rate, speedy and accurate foreign exchange and bills payment services at low fee rate, and adequate and good banking staff's services.