

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคลธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

ชื่อผู้เขียน

นายอภิชัย พรนิยมศิริ

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ. วังรี พฤทธิกันนท์	ประธานกรรมการ
ผศ. กาญจนา โชคถาวร	กรรมการ
ผศ. ดร. อัญชลี เจ็งเจริญ	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่องพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่ผลกระทบต่อการใช้บริการ สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ประการที่สอง เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมเปรียบเทียบการใช้บริการในด้านต่างๆ ของลูกค้าส่วนบุคคล สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า และสาขาย่อยมาตรฐาน และประการสุดท้ายเพื่อต้องการทราบถึงทัศนคติและปัญหาของผู้มาใช้บริการ สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการ สาขาไมโคร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามห้างสรรพสินค้า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อันได้แก่สาขาในห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน และห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรกคือ ผู้บริโภคสามารถเข้ามาใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด รองลงมาได้แก่ ที่จอดรถสะดวก สามารถใช้บริการได้ตั้งแต่เวลา 10.00 – 20.00 น. เป็นต้น

ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการในจุดบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงเทพโดยมีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อเดือนและจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้งในสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้าเมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน พบว่า ด้านเคาน์เตอร์ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการฝากเงิน บริการถอนเงิน ในสาขาไมโคร มากกว่าสาขามาตรฐาน ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน และจำนวนเงินที่ฝากอยู่ระหว่าง 2,001-5,000 บาทต่อครั้ง จำนวนเงินที่ถอนอยู่ระหว่าง 100-2,000 บาท ส่วนบริการด้านอื่น ๆ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการ ด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ในสาขาไมโคร มากกว่าสาขามาตรฐาน มีความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 5 ครั้งต่อเดือน และจำนวนเงินที่ถอนอยู่ระหว่าง 100-2,000 บาท ส่วนบริการด้านอื่น ๆ ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการ ด้านเครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Box และด้านเครื่องอัตโนมัติตู้ Cash Deposit Box ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการ และด้านเครื่องอัตโนมัติตู้ Passbook Update บริการปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ ซึ่งผู้บริโภคทุกคนที่ถูกเลือกจากการศึกษาใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ทั้งสาขาไมโครและสาขามาตรฐานส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน

ด้านทัศนคติและปัญหาผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานที่คอยให้บริการด้านเคาน์เตอร์จำนวน 2 คน ไม่เพียงพอในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 59.70 และจำนวนเครื่องอัตโนมัติทั้ง 4 เครื่องที่คอยให้บริการมีความเพียงพอในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.00 และผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจุดบริการด้านเครื่องอัตโนมัติที่ให้ความพึงพอใจ ความสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้มาใช้บริการมากกว่าจุดบริการด้านเคาน์เตอร์ คิดเป็นร้อยละ 54.70 และร้อยละ 52.70 ตามลำดับ ส่วนจุดบริการที่ให้ความถูกต้องเที่ยงตรงต่อผู้มาใช้บริการ ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเคาน์เตอร์ให้ความถูกต้องเที่ยงตรงมากกว่าบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 67.70

ปัญหาด้านเคาน์เตอร์พบว่า 94% ของผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการเห็นว่าควรปรับปรุงคือการบริการช้าทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน ปัญหาด้านเครื่องอัตโนมัติตู้ ATM ตู้ Express Deposit Box ตู้ Cash Deposit Machine และตู้ Passbook Update พบว่า 95.50% 66.70% 63.30% และ 75.00% ตามลำดับ ของผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการเห็นว่าควรปรับปรุง เนื่องจากเครื่องขัดข้องบ่อย

กล่าวโดยสรุป จะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ทราบว่าการกรุงเทพมหานครในห้างสรรพสินค้า เปิดบริการตั้งแต่ 10.00 น. – 20.00 น. และเปิดบริการทุกวันไม่มีวันหยุดเป็นเหตุผลอันดับแรกที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกเข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ ในสาขาไมโครมากกว่าสาขามาตรฐาน จุดบริการด้านเคาน์เตอร์ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการฝากเงินถอนเงิน ส่วนบริการด้านอื่นๆ ไม่เลือกใช้บริการ ส่วนจุดบริการด้านเครื่องอัตโนมัติทั้ง 4 ตู้ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ เนื่องจากเกิดปัญหาเครื่องให้บริการขัดข้องบ่อย ดังนั้นหน่วยงานควรมั่นใจตรวจสอบเช็คเครื่องบริการอัตโนมัติเป็นประจำ ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการ ควรจัดให้เหมาะสมกับปริมาณของผู้ที่เข้ามาใช้บริการและควรให้การอบรมหรือกำชับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อพนักงานตลอดเวลา

**Independent Study Title**      The Behavior of Individual Bangkok Bank Public Company Limited Customers in Using Department Store Micro Branch Service

**Author**                              Mr. Apichai Pronniyomsiri

**M.Econ.**

**Examining Committee**      Asst. Prof. Watcharee Prugsiganont      Chairperson  
    Asst. Prof. Kanchana Chockethawon      Member  
    Asst. Prof. Dr. Anchalee Jengjalern      Member

### **ABSTRACT**

The purpose of this study are to find out customers' behavior in using the Bangkok Bank Public Company services at the Superstores in Chiang Mai Province, which can be divided into 3 categories. First to find out factors affecting the customers' choice of services. Second to compare the kinds of bank's services which customers use most . Third to study the perception and problems of customers in using bank's services. The data were collected by using 300 questionnaires surveyed from the Bank's customers at Carrfore , Robinson and Big C Superstore in Chiang Mai Province.

The study found that the most important factors effecting the use of the micro branch of Bangkok Bank were the convenience in the schedule and the car parking services.

As for the frequency of using counter services, the micro branch was used more than the major bank offices, at the rate of 1-- 2 time/month. The amount of deposit and withdrawal per time that was frequently used were 2,001 – 5,000 and 100 –2,000 bath respectively. It is also found that most clients did not use other services except ATM box services at micro branch, at the rate of 5 time / month. The service used was cash withdrawal and the amount most customer's used were 100 – 2,000 bath. For express deposit box service, cash deposit box service, passbook

update box service, from both micro and major bank branches the rate of use were zero except the passbook update services from both branches were found at the rate of 1 – 2 time/month.

As for the problem and attitude of bank's client concerning the counter services, it is found that the major problem was insufficiency of service staff (only 2 person /counter) which was reflected by 59.70 % of the respondents. Positive attitude of bank's client in using the services from 4 ATM box service, were satisfaction with the number of ATM machine, location, and time - saving services, which accounted for 77.00%, 54.70% and 52.70 % respectively. For the accuracy of service, 67.70% reported that counter services was more accurate than ATM box service.

Ninety four percent of bank's clients suggested that bank's services should be improved. Aspects to be improved include time used, ATM box services, cash deposit, and passbook update services, which accounted for 95.50%, 66.70%, 63.30% and 75.00% respectively.

Overall the customers know that the micro branch working hour is 11.00 AM. – 8.00 PM. everyday, which is the main reason they prefer to use services. And since all the automatic machines were often out of order, they would rather get service from the counter. They also suggested that the bank workers should be better trained to render better service.