

ชื่อเรื่องการค้าค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro Branch ของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่	
ชื่อผู้เขียน	นางพิมพ์ลดา พิทักษ์มงคล	
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต		
คณะกรรมการสอบการค้าค้นคว้าแบบอิสระ	ผศ.กัญญา กุณทีกาญจน์	ประธานกรรมการ
	ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ	กรรมการ
	รศ.ดร.เดช กาญจนางกูร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สองประการ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro Branch และ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาการ์ฟูร์ โรบินสัน บีคี่ โลตัส สาขาหางดง และ โลตัสสาขาตลาดคำเที่ยง จำนวน 500 คน

ข้อมูลที่ได้พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจ สถานภาพโสด ขณะที่ผู้สมรสแล้วมีบุตรโดยเฉลี่ย 2 คน ต่อครอบครัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท โดยพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักธนาคาร Micro Branch จากคำแนะนำของเพื่อน เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ Micro Branch เพราะ มีความสะดวกในเรื่องของช่วงระยะเวลา โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ Micro Branch จากห้างโลตัส สาขาหางดงมากที่สุด รองลงมาคือ สาขาโรบินสัน และสาขา บีคี่ ตามลำดับ มีช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการอยู่ระหว่าง 17.01-20.00 น ในวันที่หยุดเสาร์ อาทิตย์ โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch จำนวน 1-3 ครั้งต่อเดือน และนิยมใช้บริการฝากเงินถอนเงินมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch พบว่า

ทำเลที่ตั้งใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน และมีความสะดวกในการเดินทางมีผลต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย มีสาขามากมาย มีการให้บริการทุกประเภท ครบวงจร และด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ซึ่งง่ายต่อการ ใช้ มีความรวดเร็วที่ตอบสนองความเร่งด่วนในยุคปัจจุบัน และมีความเป็นส่วนตัวทางการเงินที่ผู้ใช้เลือก ตามลำดับ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในรูปแบบ Micro Branch พบว่า ผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจรูปแบบบริการฝาก-ถอนเงินมากที่สุด รองลงมาคือ เปิดบัญชีใหม่-ทำบัตร ATM และ ชำระค่าสินค้า-ค่าสาธารณูปโภค ตามลำดับ

Independent Study Title	Factors Affecting the Choice of Using Micro Branch Services of a Commercial Bank in Chiang Mai Province	
Author	Mrs. Pimlada Pituckmongkol	
M.Econ.		
Examining Committee	Asst.Prof.Kanya Kunthikan	Chairperson
	Asst.Prof.Thongchai Shusuwan	Member
	Assoc.Prof.Dr.Decha Karnjanangkura	Member

ABSTRACT

The study was conducted to serve two objectives: to investigate the factors that affected the micro branch service and to investigate the customers' satisfaction toward the micro branch service of a commercial bank in Chiang Mai Province. The data was collected from 500 samples who were asked to give responses on the questionnaire when they approached 5 micro branches of a bank located in Carrefour, Robinson, Big C, Hang Dong Lotus and Kum Thiang Lotus hyper marts.

The data showed that most of those customers were female, aged 21 – 30 years and finished bachelor degree. Most of them conducted self-owned businesses and were mostly single while those who were married had the average of 2 children per family and the average salary of 10,001 – 15,000 baht. Most of them stayed in Muang District. The study showed that most of the customers most learned the bank's micro branch service from acquaintance. What made them utilize the service of the micro branch was the convenience as far as the time limit was concerned. Most of them made use of the micro branch in Hang Dong Lotus while those in Robinson and Big C came along respectively. They mostly approached the branch during 17.01-20.00 hours on weekends. Most of them approached the branch 1-3 times a month to deposit and withdraw the

money. As for the study regarding the factors that affected the bank's micro branch service utilization, it was found out that the location regarding being close to their houses and offices as well as convenient travel mostly affected them. However, convenience factor regarding security, branch availability and availability of types of services as well as the efficient ATM regarding the modern tools and machines which were easily made use of very promptly to satisfy their personal choices came along respectively.

The study regarding the customers' satisfaction toward the micro branch service showed that the customers were satisfied most with the deposit-withdraw service while new account opening-ATM card applying, utility charges-merchandise charges payment services came along respectively.