

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
ทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวสุริษา มาตยาบุญ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ. วังวี พฤทธิกานนท์ ประธานกรรมการ
รศ. ดร. ประเสริฐ ไชยทิพย์ กรรมการ
อ. กันต์สินี กันทะวงษ์วาร กรรมการ**บทคัดย่อ**

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้าที่ถือบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/ลูกจ้าง และพนักงานในหน่วยงานราชการ และมีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความถี่ในการมาใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคาร จำนวน 3 ครั้ง ในช่วง 1 เดือน โดยเป็นการใช้บริการด้านฝาก-ถอนมากที่สุด ซึ่งจำนวนเงินค่านเอทีเอ็ม ที่ทำรายการถอนต่อครั้ง จำนวน 1,000 บาท ช่วงเวลาที่นิยมเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คือ ช่วงเวลา 8.00-12.00 น และเหตุผลที่นิยมเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมากที่สุด คือ ขึ้นตอนสะดวก

รวดเร็ว รองลงมาคือ สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มใกล้ที่ทำงาน ที่พักอาศัย มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มให้บริการทั่วถึง มีการให้บริการหลากหลายและมีบัญชีเงินฝากที่ธนาคาร ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลางปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านลักษณะส่วนบุคคลและสังคมที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านทางเครื่องเอทีเอ็ม ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่าง ๆ อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม และปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับ อาชีพ ปัจจัยด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ การศึกษา และอาชีพ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้ใบปลิวและแผ่นพับมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับ เพศ รายได้ ระดับการศึกษาและ อาชีพ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับ อาชีพ และรายได้ ปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับ เพศ และ อาชีพ

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบจากการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยส่วนใหญ่ คือ เครื่องเอทีเอ็ม ชัดข้องบ่อย รองลงมาคือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ไม่เพียงพอ สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล ระบบการทำงานของเครื่องเอทีเอ็ม ล้าช้า ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสมและขั้นตอนและรายการในเครื่องเอทีเอ็ม ที่ให้บริการเข้าใจยาก ตามลำดับ

Independent Study Title Behavior and Satisfaction of Customers Using Financial Service Through Krung Thai Banks' ATM in Mueang District, Chaing Mai Province

Author Miss Surisa Marttayaboon

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Asst.Prof. Watcharee Prugsiganont Chairperson

Assoc.Prof. Dr. Prasert Chaithip Member

Lect. Kansinee Guntawongwan Member

ABSTRACT

This study aimed to examine general information behavior, and satisfaction of customers using Krung Thai Bank's ATMs for their financial transaction as well as the associated problems and recommendations. Data and information were collected by questionnaire interview method from 400 samples of Krung Thai Bank's ATM card holders who were the clients of 13 Bank branches in Mueang District of Chiang Mai Province.

This findings indicated the majority of questionnaire respondents were characterized as female, aged 21-30, bachelor's degree graduate, employed in government agencies, having 5,001-10,000 baht monthly income, using the Bank's ATM facilities three times per month, making withdrawal- deposit transactions for the most case, withdrawing instant cash from ATM at 1,000 baht per time, using ATM services mostly during 8.00-12.00 a.m., preferring to use Krung Thai Bank's ATM services primarily for the reason of quick and convenient procedures followed by the reasons of the proximity of ATM facilities to their offices or residence, the widely and adequately available ATMs the diversified services, and the possession of saving account with the Bank, respectively.

The overall customer's satisfaction in using the Bank's ATM services was at moderate level. However, the questionnaire respondents indicated they were most satisfied with the factor of product, followed by the factors of distribution, and price, respectively.

The analysis of the relationship between personal and social independent factors and the factors contributing to consumer's satisfaction in making financial transactions through ATMs was made at 0.05 statically significant level. It was found that the factors of service fee and ATM card fee as well as the factor of adequate availability of ATMs were related statistically significantly to the customer's occupation. The factors of adequate parking space and the advertisement through various bill-boards were found to be related to education and occupation. The advertisement through leaflets and brochures was related at statistically significant level to gender, income, education and occupation. Advertisement through bill-boards was related to occupation and income. Meanwhile, it was also found that the factor of getting advice from prior users was related with the respondent's gender and occupation .

The most predominant problem encountered by Krung Thai Bank's ATM users was reported to be frequent malfunctioning of the ATMs, The next most frequently complained problems appeared to be inadequate availability of ATMs, isolated location of ATM facilities, slow functioning system of the ATMs, lack of convenience in using the services, inappropriate fee, and difficult-to-understand procedures and transaction items in using the ATM services, respectively.