

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ATM ของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายสมชาย โชคบุญยสิทธิ์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	รศ. ดร. เดช	กาญจนางกูร	ประธานกรรมการ
	ผศ. กัญญา	กุนทีกาญจน์	กรรมการ
	ผศ. ธงชัย	ชูสุวรรณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม และเพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ศึกษาได้จากแบบสอบถามลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เปิดบัญชีใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม จำนวน 10 สาขาๆ ละ 40 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ถือครองบัตรเอทีเอ็มเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี มีอายุเฉลี่ย 28 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักศึกษาและประกอบอาชีพรับจ้างในสัดส่วนใกล้เคียงกันคือร้อยละ 30.8 และ 30.2 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 9,125 บาท และส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกใช้บริการบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้นพบว่าปัจจัยทางด้านความสะดวกปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มที่สำคัญมี 3 ปัจจัย คือ การมีตู้เอทีเอ็มติดตั้งจำนวนมากติดตั้งกระจายไปตามสถานที่ต่างๆ สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอและการมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคารเป็นจำนวน

มากตามลำดับ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็มที่สำคัญมี 3 ปัจจัยคือ ขั้นตอนการใช้บัตรเอทีเอ็มไม่ยุ่งยาก บัตรเอทีเอ็มมีให้เลือกได้หลายประเภทและใช้เวลาในการทำบัตรไม่นานตามลำดับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งใจลูกค้าที่สำคัญมี 3 ปัจจัยคือ มีหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้หลายภาษา ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในด้านความมั่นคงและบริการและความทันสมัยในการใช้บริการบิวหลวงโฟนตามลำดับ และสุดท้ายคือปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็มที่สำคัญมี 3 ปัจจัย คือ ใช้แทนเงินสดชำระค่าสินค้าตามร้านค้าที่มีเครื่องหมายบิวหลวงเดบิต โอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็มและนำเงินฝากเข้าบัญชีผ่านเครื่องเอ็มตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเรียงตามลำดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีลูกค้าจำนวนมากในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มในเวลาเร่งด่วนทำให้เวลาในการรอนาน รองลงมาคือการติดตั้งตู้เอทีเอ็มตามห้างสรรพสินค้า ย่านชุมชน บริเวณภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถานศึกษาต่างๆ เพิ่มกระจายให้ทั่วถึง และสุดท้ายสลับไปบันทึกรายการหมดขณะใช้บริการ

Independent Study Title Factors Affecting the Choice(s) of A.T.M. Card of Bangkok Bank Public Company Limited in Muang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Somchai Chokbunyasit

M.Econ.

Examining Committee	Assoc.Prof. Dr. Decha Karnjanangkura	Chairperson
	Asst.Prof. Kanya Kunthikan	Member
	Asst.Prof. Thongchai Chusuwan	Member

ABSTRACT

The main purposes of this study are to study the effective factors in choosing and problems in using A.T.M. cards of Bangkok Bank Public Company Limited customers in Muang District, Chiang Mai Province.

This research studied questionnaires that were collected from 400 of Bangkok Bank's A.T.M. card holders in 40 of each 10 branches in Muang District, Chiang Mai Province.

The results from this study showed that the majority of customers that hold A.T.M. cards were women. Most of them were between 16-30 years old. The majority of students with bachelor's degree worked for the private sector is equal proportion of 30.8 and 30.2 percent respectively and had monthly income of 9,125 baht preferred to use A.T.M card of Bangkok Bank Public Company Limited.

The effectiveness of convenience and safety for customer in choosing A.T.M. card of Bangkok Bank Public Company Limited had 3 factors that were distribution of A.T.M. booth located in places with light and the on line link with other banks. Moreover, the quality of A.T.M. card that were not complicated to use. The various kind of A.T.M. cards and effectiveness in doing process respectively. Furthermore, the publication that attracted customers were the variety of languages, the belief of stability and on line service. The third factor was the qualification of A.T.M. card that compensated cash in any shop marked with logo of Bangkok Bank (Bualuang Debit), money

transferred through A.T.M. card and also money deposited through A.T.M. booths respectively.

The three priority problems that customers using A.T.M. cards suggested that first, plenty of customer had long waiting cue in the rush hour. Second, the located distribution of A.T.M. booth in public area such as department store, in the campus were needed. Finally, the insufficient of slip record was out while using.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University